

AMX  
SUSTENTABILIDAD  
Hacer posible un mundo mejor

# CONTENIDO

01. Mensaje del Director General
02. Haciendo posible un mundo mejor
03. Haciendo posible un mejor planeta
04. Haciendo posible una mejor sociedad
05. Haciendo posible un mejor lugar de trabajo
06. Haciendo posible un mejor entorno empresarial
07. Apéndices
  - A. Materialidad y relación con grupos de interés
  - B. Gestión de riesgos
  - C. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
  - D. Indicadores medioambientales
  - E. Indicadores laborales
  - F. Indicadores sociales
  - G. Indicadores de gobierno corporativo
  - H. Controversias y multas
  - I. Certificaciones
  - J. Asociaciones y cámaras empresariales
  - K. Tabla de Indicadores SASB
  - L. Revelación sobre Gobernanza ASLG y Clima
  - M. Tabla de indicadores GRI
  - N. Indicadores del Crédito Sindicado Ligado a Sustentabilidad (SLL)
  - O. Tabla de métricas ASG de la GSMA para la Industria Móvil
  - P. Contribución Fiscal
  - Q. Estructura Organizacional Fiscal
08. Carta de Verificación Externa



## NUESTRO ENFOQUE EN LA PRESENTACIÓN DE INFORMES

[2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 3-1]

Este Informe Anual de Sustentabilidad destaca el desempeño y los logros de América Móvil en áreas como el impacto medioambiental, la gestión laboral, el desarrollo social y el gobierno corporativo, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

A menos que se indique lo contrario, reportamos información consolidada correspondiente a los 22 países en donde operamos, la cual normalmente agrupamos por regiones.

Nuestro informe de Sustentabilidad se basa en nuestra evaluación de materialidad y nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Asimismo, incorporamos diversas metodologías e indicadores de la *Global Reporting Initiative (GRI)* bajo la opción esencial; de las Normas de Contabilidad de Sustentabilidad para la Industria de Servicios de Telecomunicaciones (*SASB*), así como las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (*TCFD*), el Foro Económico Mundial y, las solicitudes de información de fondos y agencias de calificación.

**Consideramos que la presentación de informes digitales es el método más práctico y eficiente para comunicarnos con la mayoría de nuestros grupos de interés. Con este fin, hemos elaborado un informe interactivo (disponible para su descarga en formato PDF) enfocado en nuestros avances del año y, en los casos en los que aplica, se remite al lector a información adicional publicada en otros lugares en línea o en los apéndices de este documento.**

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., afiliado de una firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (Deloitte), revisó varios indicadores en este informe para cumplir con nuestro compromiso de compartir información precisa y transparente. Para revisar el alcance de los indicadores sujetos a revisión limitada y el informe emitido por Deloitte, consulte la Carta de Verificación Externa al final del documento.

# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

[2-22]



**Este año ha sido destacado para América Móvil debido a los logros significativos en nuestro desempeño operativo y financiero, así como en nuestro compromiso con la sustentabilidad.**

Al cierre de diciembre, contábamos con 310 millones de suscriptores móviles de los cuales 122 millones eran clientes postpago y 74 millones de unidades generadoras de ingreso de servicio fijo (UGIs), que incluyen 32 millones de accesos de banda ancha, 13 millones de clientes de TV de paga y 29 millones de líneas de voz fijas. Las adiciones netas del año fue un total de 10.3 millones de suscriptores móviles y 419 mil UGIs fijos. Nuestra base de clientes postpago creció 7.0% anual, seguida por los accesos de banda ancha fija con un 4.1%. Los suscriptores de prepago aumentaron 1.2%, mientras que los accesos de TV de paga disminuyeron 1.8%.

2023 resultó ser un año extremadamente volátil, con tasas de interés que subieron a niveles récord en más de 16 años, y el sentimiento en EE.UU. oscilaba entre el alivio y la angustia de que la inflación estuviera bajo control. El valor de nuestras monedas operativas frente al dólar estadounidense reflejó esta volatilidad, aunque todas terminaron apreciándose frente al dólar en el período (siendo el peso argentino la única excepción): el peso mexicano 14.6%; el real brasileño 10.4%; el peso colombiano 25.9%; y el euro 3.5%. Por tal razón, la comparación anual de nuestros resultados financieros se

realiza a tipos de cambio constantes. Los ingresos totalizaron 816 mil millones de pesos mexicanos a tipos de cambio constantes, los ingresos por servicios se expandieron 4.7%. Vimos una aceleración en el crecimiento de ingresos por servicios tanto en las plataformas de línea fija como móvil, creciendo 2.4% en la primera y 6.2% en la segunda. En la plataforma móvil, México, Brasil y Centroamérica fueron los países donde el crecimiento de ingresos se aceleró más. Y dentro de la plataforma de línea fija, los ingresos por redes corporativas —que representan el 19% de los ingresos por servicios de línea fija— fue la línea de negocio más dinámica, subiendo un 9.0% anual, seguida de los servicios de banda ancha que aumentaron un 6.2%. El EBITDA, fue de 320 mil millones de pesos. Este fue 3.0% menor que el año anterior debido a la venta extraordinaria de torres que afectaron el comparativo anual. A tipos de cambio constantes y ajustando el resultado por la venta de torres, el EBITDA aumentó 4.9% anual, impulsado por el fuerte crecimiento de suscriptores e ingresos en ambas plataformas, así como un control estricto sobre costos y gastos.

En 2023, el incremento de los ingresos de América Móvil superó significativamente nuestra proyección. Este notable logro refleja la fortaleza de nuestra posición en el mercado y el éxito de nuestras iniciativas estratégicas. Nuestra capacidad para ofrecer productos y servicios superiores, combinada con grandes esfuerzos de comerciales, ha impulsado aumentos sustanciales en nuestra base de clientes y el uso de servicios. Nuestro desempeño de EBITDA para el año estuvo en línea con lo proyectado, demostrando una gestión disciplinada de costos y eficiencia operativa. Esta consistencia





subraya nuestro compromiso de mantener una base financiera sólida mientras continuamos invirtiendo en nuestro crecimiento e innovación. Nuestro éxito financiero en 2023 es el resultado directo de la diligente ejecución de nuestra estrategia central.



En 2023, logramos avances notables en la mejora de nuestras capacidades de red, impulsados por una inversión de capital que totalizó \$8.9 miles de millones de dólares. Esta inversión facilitó la expansión y el avance de nuestra red 5G, el despliegue de redes de fibra óptica y la mejora de nuestra infraestructura de centros de datos. Continuamos con el despliegue de nuestra red 5G, fortaleciendo nuestra posición en la vanguardia de la innovación tecnológica. Actualmente gestionamos redes 5G en 14 países —incluyendo nuestros principales mercados— con una cobertura de más de 200 millones de personas. Pudimos adquirir espectro 5G en algunos países, incluyendo Colombia, Argentina, Guatemala, El Salvador, Bulgaria y Croacia, abriendo el camino para una conectividad más rápida y confiable. El despliegue de la tecnología 5G es un componente crítico de nuestra estrategia, proporcionando a nuestros clientes una velocidad y capacidad incomparables y posicionándonos como líderes en la transformación digital.

Hemos avanzado significativamente en el despliegue de nuestras redes de fibra óptica, alcanzando más de 1.3 millones de km en 22 países, incluyendo fibra hasta el hogar en 48 millones de hogares y negocios y fibra

al nodo para 56 millones de hogares adicionales; un total de más de 104 millones de hogares están conectados a través de nuestra infraestructura. Esta expansión sigue nuestro compromiso de llevar acceso a internet de alta velocidad a más hogares y negocios, mejorando sus experiencias digitales. Nuestra inversión también se extendió al desarrollo y mejora de nuestra infraestructura de centros de datos. Estas instalaciones de última generación, 83 en total, son críticas para apoyar nuestras operaciones de red y proporcionar soluciones de almacenamiento y gestión de datos seguras y confiables. Las capacidades mejoradas de los centros de datos aseguran que podamos satisfacer las crecientes necesidades de nuestros clientes corporativos para servicios en la nube, análisis de datos y otras soluciones digitales. A medida que avanzamos, continuaremos invirtiendo en tecnologías e infraestructura innovadoras para asegurarnos de permanecer a la vanguardia de la industria de las telecomunicaciones.

También, como parte de un esfuerzo por optimizar inversiones, completamos con éxito la separación de EuroTeleSites de Telekom Austria y listamos sus acciones en el Mercado Oficial de la Bolsa de Viena.

**En América Móvil, la sustentabilidad está en el centro de nuestras operaciones e iniciativas estratégicas.** Reconocemos la importancia de prácticas comerciales responsables para impulsar el valor a largo plazo para nuestros accionistas y contribuir al bienestar de las comunidades que servimos. Entre los logros clave de sustentabilidad durante 2023, destaco los siguientes:

El 16 de marzo, consolidamos nuestras acciones en una única serie de acciones ordinarias con plenos derechos de voto. Esta decisión reafirma nuestro compromiso con prácticas sólidas de gobernanza corporativa.

En cuanto a la dimensión de Gobernanza, la administración de América Móvil, en colaboración con el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, inició un exhaustivo proceso de selección para reemplazar a nuestro auditor externo independiente para los ejercicios fiscales 2025, 2026 y 2027. Esta decisión se alinea con las mejores prácticas de gobernanza corporativa, que incluyen la rotación periódica de auditores externos independientes para garantizar objetividad, transparencia y responsabilidad en nuestra información financiera.

Después de una cuidadosa consideración, hemos elegido a Deloitte para reemplazar a nuestro actual auditor externo independiente.

En el último año, hemos logrado una notable reducción del 58% en el número de denuncias válidas relacionadas con datos personales, en comparación con el año anterior. Este logro es un reflejo de nuestros constantes esfuerzos por mejorar las salvaguardias de privacidad y las prácticas de manejo de datos de nuestros clientes. Este resultado subraya nuestro firme compromiso con la protección de la información personal de nuestros clientes, asegurando que sus datos sean gestionados con el máximo cuidado y responsabilidad.

Adicionalmente, hemos fortalecido la perspectiva de Derechos Humanos dentro de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso de respetar y promover los derechos humanos en todos los aspectos de nuestras operaciones, garantizando que nuestras prácticas comerciales estén alineadas con los estándares y principios internacionales.

En junio, lanzamos la emisión inaugural de nuestro nuevo programa de Notas Globales en Pesos, bajo el cual esperamos emitir un monto de hasta \$130 mil millones de pesos en cinco años. En nuestra oferta registrada tanto ante la SEC (*Securities and Exchange Commission*) en EE.UU. como ante la CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores) en México, colocamos un bono sustentable con un plazo de siete años por \$17 mil millones de pesos pagando un cupón de 9.5% —aproximadamente mil millones de dólares estadounidenses equivalentes— que vence en enero de 2031. Bajo el programa de Notas Globales en Pesos, cualquier emisión con un vencimiento de siete años o más será etiquetada como sustentable. Esta etiqueta representa nuestro compromiso de utilizar los fondos para financiar proyectos de alto impacto ambiental y social. Principalmente, proyectos

destinados a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, mejorar la eficiencia energética y promover el uso de fuentes de energía renovable e iniciativas que aseguren un acceso más amplio a tecnologías y servicios digitales, particularmente en comunidades desatendidas, fomentando una mayor inclusión y oportunidades económicas.

Este año incrementamos nuestro uso de energía renovable en nueve puntos porcentuales, una mejora sustancial respecto al año anterior. Este crecimiento se traduce en 626 GWh adicionales de energía renovable obtenida a través de nuevos contratos en varios mercados clave, incluyendo Argentina, República Dominicana y Guatemala. Este logro es un testimonio de nuestros continuos esfuerzos para reducir nuestra huella ambiental y contribuir a un futuro más limpio y sustentable.

Nuestra estrategia para extender la conectividad ha resultado en 14.7 millones más de personas con acceso a internet en 2023, ya que expandimos la cobertura de redes LTE en áreas desatendidas y remotas.

Al mejorar la conectividad, estamos empoderando a individuos y comunidades con las herramientas que necesitan para participar en la economía digital, acceder a recursos educativos y mejorar su calidad de vida.

Este año, América Móvil recibió con orgullo la Certificación de Great Place to Work por primera vez, logrando un resultado promedio del 76%. Este reconocimiento marca un logro significativo en nuestro camino para convertirnos en uno de los mejores empleadores de la región.

Te invito a leer nuestro Informe de Sustentabilidad 2023 para conocer con mayor profundidad estos logros y otros esfuerzos y planes en los ámbitos Ambiental, Social, Laboral y de Gobernanza (ASLG), esperando que esta información sea de utilidad.



**Daniel Hajj Aboumrada |  
Director General**



**Gracias por tu apoyo y confianza en América Móvil. Esperamos compartir más logros contigo en los próximos años.**



NUESTRO PROPÓSITO:

# HACER POSIBLE UN MUNDO MEJOR

En América Móvil, nuestro objetivo es empoderar a nuestra comunidad mediante una mayor conectividad mejorada e inclusión digital. Nuestras soluciones innovadoras permiten a las personas mantenerse conectadas, fortalecer relaciones y simplificar sus vidas a través de la tecnología avanzada. Reconocemos el poder transformador de la conectividad y el papel crítico de cerrar la brecha digital para impulsar el crecimiento.

Apoyamos activamente iniciativas educativas para cerrar la brecha digital, asegurando un acceso equitativo al conocimiento y los recursos para mejorar el bienestar. A través de programas de alcance comunitario, buscamos impulsar a las poblaciones desatendidas, permitiéndoles aprovechar el potencial del mundo digital. En América Móvil, estamos comprometidos con nuestro propósito de hacer posible un mundo mejor al aprovechar nuestra experiencia e infraestructura para impulsar un cambio positivo en los países donde tenemos presencia. Nuestra influencia va más allá de simplemente proporcionar servicios de conectividad. Gracias al rápido progreso en tecnologías como el Internet de las Cosas (*IoT*) y la comunicación máquina a máquina (*M2M*), ofrecemos una amplia gama de soluciones informáticas para clientes corporativos en diversas industrias que mejoran la productividad, la eficiencia y reducen las emisiones, entre otros beneficios.

A través de este compromiso con la innovación y la conectividad, **reafirmamos nuestro propósito de hacer posible un mundo mejor.**





En América Móvil, estamos comprometidos con utilizar nuestra infraestructura de telecomunicaciones móviles para cerrar la brecha digital y fomentar la conectividad inclusiva. Reconocemos el poder transformador del acceso digital en el desarrollo económico, la oportunidad educativa y la inclusión social. Nuestros esfuerzos abarcan el despliegue de redes de banda ancha móvil robustas, la promoción de iniciativas de alfabetización digital y la colaboración con grupos de interés para superar las barreras a la inclusión digital. Al expandir la inclusión digital, le abrimos la puerta a la creación de oportunidades económicas, el intercambio de conocimientos y la integración social. Colaboramos estrechamente con dependencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro para desarrollar soluciones a medida que mejoren el acceso a servicios vitales como la atención médica, la educación y los programas de desarrollo económico. Nuestra experiencia en telecomunicaciones permite iniciativas de aprendizaje remoto, servicios de telemedicina y apoyo al emprendimiento, impulsando un impacto social positivo. Aprovechamos nuestras capacidades tecnológicas para crear un futuro más conectado, equitativo y sostenible. Estamos comprometidos a utilizar nuestros recursos y experiencia para abordar las disparidades socioeconómicas, facilitar la transferencia de conocimientos y apoyar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestros esfuerzos contribuyen a **construir un panorama digital más inclusivo que genere oportunidades de crecimiento y progreso para más personas.**

Carlos Slim Domit | **Presidente del Consejo de Administración de América Móvil**

## NUESTRA MISIÓN

[2-12, 2-23]

Brindamos los mejores servicios y experiencia al cliente a través de las más avanzadas soluciones de comunicación, tecnologías de la información y contenido digital para acercar a las personas, acelerar el desarrollo de la región y promover la igualdad de oportunidades entre las personas.



## NUESTRA VISIÓN

Consolidamos como un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología; preservando nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reafirmando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés para hacer posible un mundo mejor.



## NUESTROS VALORES

[2-12, 2-23]



### EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Estamos comprometidos a fortalecer la relación con nuestros clientes, quienes son el núcleo de nuestro negocio, promoviendo, escuchando y entendiendo sus necesidades para brindar soluciones que generen la mejor experiencia de servicio y su plena satisfacción.



### INNOVACIÓN

Promovemos un ambiente de desafío y flexibilidad al cambio, fomentamos el diálogo continuo y la construcción colectiva de nuevas ideas y soluciones que nos permitan ser mejores, asumiendo riesgos de manera consciente y considerando los errores como una oportunidad para aprender.



### PERSONAS/DESARROLLO HUMANO

Desarrollamos el potencial y honramos la dignidad de las personas en un ambiente de aprendizaje, donde el respeto, la colaboración, el buen desempeño, la diversidad, la igualdad y la inclusión son fundamentales. Promovemos el crecimiento de las personas a través del desafío, la capacitación, la orientación y el empoderamiento en la toma de decisiones.



### SUSTENTABILIDAD

Nuestro compromiso es ser un agente de cambio que promueva la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar en la región, buscando siempre el equilibrio entre los ámbitos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones. Por lo tanto, estamos comprometidos a mejorar en todos los aspectos para beneficiar a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros grupos de interés.



### INTEGRIDAD

Cumplimos cabalmente con las leyes, reglamentos y principios éticos que rigen nuestras actividades. Estamos convencidos de que la transparencia y la honestidad generan seguridad y confianza, y también valoramos la congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.



### EFICIENCIA

Mantener la austeridad en tiempos de prosperidad, para mantener la solidez en tiempos de crisis. Asimismo, cuidamos los activos de nuestra empresa como si fueran nuestros. Optimizamos nuestros procesos controlando nuestros costos y gastos, apegados a los más altos estándares de calidad de la industria.



### COLABORACIÓN

Fomentamos la participación de todos para contribuir activamente a la realización de nuestros objetivos, aportando perspectivas, así como escuchando y valorando las ideas de los demás. Combinamos nuestro talento, experiencia y habilidades para lograr mejores resultados.

# GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

[2-12, 2-14]

Una efectiva gestión de la sustentabilidad es crucial para impulsar la creación de valor a largo plazo. Para alcanzar nuestros objetivos de sustentabilidad, en América Móvil hemos establecido un Comité Ejecutivo Corporativo de Sustentabilidad liderado por nuestro Director General, donde participan todos los miembros del equipo ejecutivo. El comité supervisa las estrategias de sustentabilidad y su ejecución, informando periódicamente al Consejo de Administración. Esto asegura que la sustentabilidad permanezca integrada en cada aspecto de nuestras operaciones.

Nuestro equipo de Relaciones con Inversionistas y Sustentabilidad trabaja de cerca con los grupos de interés en las subsidiarias y divisiones comerciales para promover la alineación con las mejores prácticas para el desarrollo sostenible. Al incorporar la sustentabilidad en los procesos de toma de decisiones estratégicas, buscamos crear valor a largo plazo para los accionistas y la sociedad.

A través de una comunicación abierta y colaboración, continuamos avanzando en nuestras prácticas de gobernanza. Los consejos asesores de las diferentes regiones proporcionan retroalimentación que enriquecen nuestro enfoque. La participación de múltiples grupos de interés también ayuda a garantizar que nuestras iniciativas consideren diversas prioridades e impactos.



# NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

[2-22]



La sustentabilidad es un componente esencial de la estrategia de América Móvil. En nuestra último Encuentro Corporativo celebrado en noviembre de 2023, recibimos a más de 200 altos ejecutivos de las subsidiarias de América Móvil en nuestra sede en México, donde tuvimos la oportunidad de discutir nuestros objetivos y ambiciones en materia de sustentabilidad. La comprensión y el compromiso de nuestro equipo de liderazgo con las oportunidades y desafíos ASLG son sumamente alentadores. Su dedicación de fomentar el cumplimiento de los códigos de conducta, la gestión ambiental y el impacto social ha marcado el tono para crear una cultura donde las prácticas de sustentabilidad se integren en las operaciones diarias. Estoy segura de que esto será fundamental para impulsar la creación de valor a largo plazo, la resiliencia y la competitividad. Me siento muy orgullosa de ser parte del equipo de América Móvil.

Daniela Lecuona Torras | **Subdirectora de Relación con Inversionistas y Sustentabilidad de América Móvil**

# MATERIALIDAD

[2-12, 3-2]

Hemos diseñado una estrategia integral ASLG basada en cuatro pilares: gestión responsable, administración ambiental, impacto social y excelencia en gobernanza. Esta estrategia es nuestra hoja de ruta para crear un valor duradero para nuestros grupos de interés mientras minimizamos nuestro impacto ambiental y fomentamos un cambio social positivo.

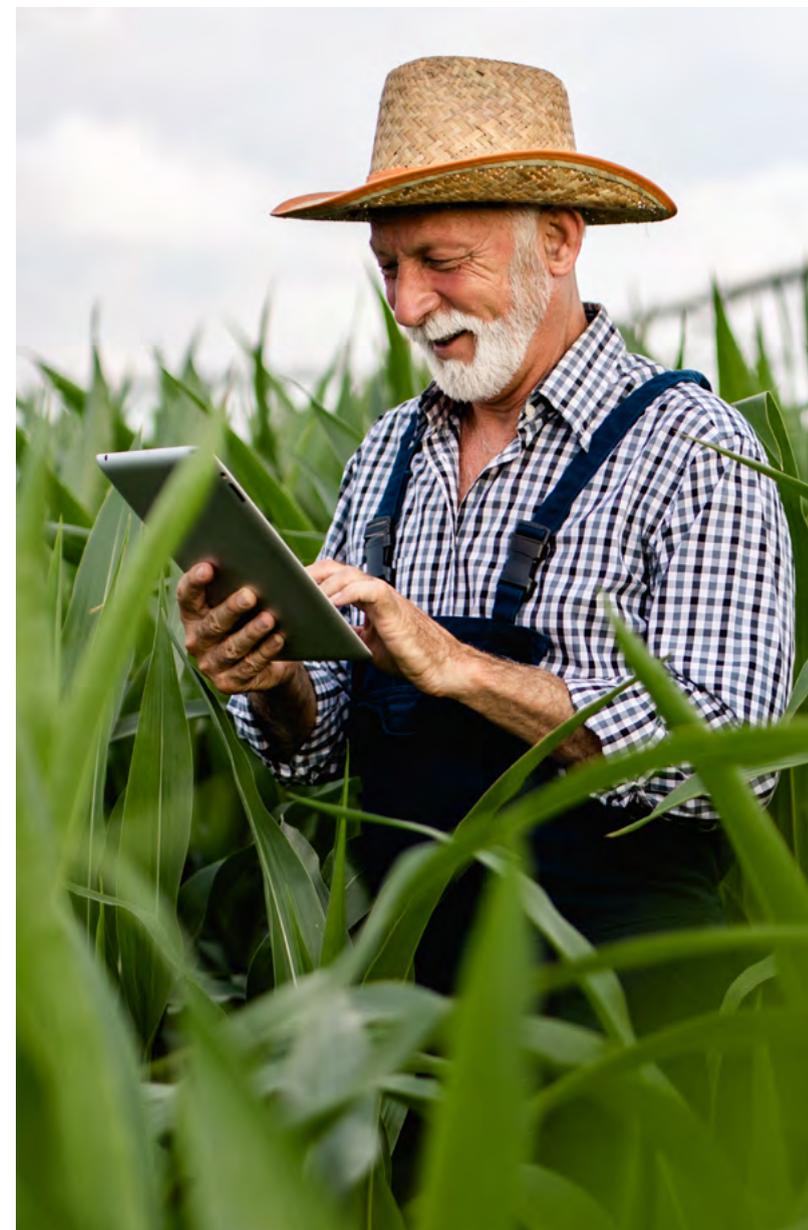
Para asegurar que nuestra estrategia ASLG esté alineada con las prioridades de nuestras partes interesadas, en 2022 realizamos una evaluación de materialidad exhaustiva, encuestando a más de 34 mil integrantes de nuestros grupos de interés en 18 países de América y Europa. Este proceso nos permitió identificar los temas críticos que son materiales para nuestro negocio y comunidades, tales como la modernización de redes y el acceso a internet, servicio y experiencia del cliente, mitigación de procedimientos legales, operaciones libres de corrupción, privacidad y seguridad de la información, gestión de residuos y economía circular, ecoeficiencia operativa, reducción de emisiones y energía renovable, salud y seguridad, estabilidad emocional y balance de vida laboral, derechos humanos y laborales, y compensación vinculada a indicadores de rendimiento y sustentabilidad. También

identificamos la diversidad y las oportunidades equitativas como un aspecto material en nuestras operaciones europeas.

## MÉTRICAS ASG PARA OPERADORES MÓVILES

En 2022, colaboramos con la GSMA y varios grupos de interés, incluidos pares de la industria, organizaciones intergubernamentales, organismos de normalización, expertos e inversionistas, para definir un conjunto armonizado de métricas ASG para operadores móviles. Esta iniciativa tiene como objetivo asegurar la consistencia, comparabilidad y transparencia en nuestras divulgaciones anuales, permitiéndonos comunicar de manera efectiva el valor que generamos para la sociedad. Al incorporar estos indicadores clave de rendimiento (KPIs) específicos de la industria, nos esforzamos por mejorar nuestros informes de sustentabilidad y demostrar nuestro compromiso con prácticas comerciales responsables. Siguiendo esta línea, América Móvil, en 2023, está iniciando con la integración de algunas de estas métricas como parámetro de la medición de indicadores de desempeño sostenible integrando estos aspectos en la estrategia de negocio.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRESO DE AMÉRICA MÓVIL EN LAS MÉTRICAS ESG PARA OPERADORES MÓVILES, VISITA EL APÉNDICE O DE ESTE INFORME.



# NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD: HACER POSIBLE UN MUNDO MEJOR

## HACIENDO POSIBLE UN MEJOR PLANETA



Minimizamos nuestra huella ambiental y contribuimos a evitar las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestros clientes a través de servicios de conectividad y soluciones digitales.

- Gestión de Residuos y Economía Circular
- Eficiencia operativa y ahorro
- Reducción de emisiones y energía renovable
- Gestión del agua
- Evitar las emisiones de otras industrias

## HACIENDO POSIBLE UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO



Nuestra experiencia del cliente y el éxito de nuestro negocio, se basan en atraer, desarrollar y retener al mejor talento. Por ello, fomentamos el crecimiento en un entorno laboral favorable

- Salud y seguridad
- Estabilidad emocional y equilibrio entre trabajo y vida privada
- Compensación vinculada ASLG
- Desarrollo de capital humano
- Diversidad e Igualdad

## HACIENDO POSIBLE UNA MEJOR SOCIEDAD



A través de la conectividad promovemos el desarrollo económico y la inclusión, contribuyendo a combatir la pobreza y a generar mayores oportunidades en la región.

- Acceso a Internet y modernización de redes
- Plan de respuesta a emergencias
- Derechos humanos y laborales
- Desarrollo de pequeños productores y emprendedores
- Acciones para reducir la pobreza

## HACIENDO POSIBLE UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL



La ética y la integridad gobiernan nuestras acciones diarias, tanto en la operación y como en nuestra cadena de valor, para honrar la confianza que los grupos de interés han depositado en nosotros.

- Servicio y experiencia del cliente
- Atender y Mitigar Procedimientos Legales
- Operación Libre de Corrupción
- Privacidad y Seguridad de la Información
- Planes de Innovación y Diversificación

## GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

PARA MÁS DETALLES SOBRE LOS IMPACTOS Y LA ESTRATEGIA DERIVADOS DE NUESTRO ANÁLISIS DE MATERIALIDAD, [CONSULTE EL APÉNDICE "A" DE ESTE DOCUMENTO.](#)



# NUESTROS OBJETIVOS

En América Móvil, nos esforzamos por alcanzar los objetivos de sustentabilidad establecidos por organizaciones internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC). Esto incluye el desarrollo de un enfoque integrado para medir el desempeño en función de criterios ASLG en todas las áreas de la Compañía.

MEJOR PLANETA	2023	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU
Cero emisiones netas para 2050		  
Reducir en un 52% nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 1 y 2 para 2030, con respecto al año base 2019.	Reducción del 21% vs línea base 2019	
Reducir en un 14% nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 3 para 2030, con respecto al año base 2019.	Incremento del 8% vs línea base 2019 <sup>1</sup> .	
MEJOR SOCIEDAD	2023	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU
Cero tolerancia a violaciones de derechos humanos en nuestras operaciones y cadena de suministro.	Todas aquellas denuncias sobre violaciones a los derechos humanos presentadas a través de nuestro Portal de Denuncias, determinadas como una violación de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, se implementaron medidas disciplinarias.	   
Incrementar la formación en habilidades digitales básicas, que permitan a los usuarios comunicarse y acceder a servicios públicos, comerciales y financieros en línea.	Registramos 53,902 usuarios en habilidades digitales básicas.	 
Incrementar la formación en competencias digitales para mejorar las oportunidades de empleo en distintos sectores, fomentando el emprendimiento y el crecimiento de las pequeñas empresas.	+ 7.41% vs 2022	  

<sup>1</sup> En 2022 para nuestras subsidiarias en Europea el cálculo de emisiones de Categoría 1 & 2 se llevó a cabo con base en CAPEX y Costo de Venta de Equipos (COGNOS), a partir del 2023 dado que A1 comenzó a reportar únicamente Purchased Goods and Services fusionando las emisiones de Categorías 1 & 2 en esta entrada, adicional a que la metodología de reporte es diferente a la que llevamos a cabo en AMX, decidimos comenzar a reportar las cifras que A1 calcula directamente, lo que representa un aumento de 200K de TCO2e, de lo que se venía calculando con anterioridad.

MEJOR SOCIEDAD	2023	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU
Incrementar la formación en profesiones técnicas y habilidades avanzadas digitales.	+ 8.54% vs 2022	  
Incrementar la formación en habilidades digitales y seguridad en línea para niños y adolescentes.	+ 75.2% vs 2022	 

MEJOR LUGAR DE TRABAJO	2023	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU
Cero fatalidades en nuestra fuerza laboral y contratistas	Experimentamos 4 fallecimientos en 2023 <sup>1</sup>	
Certificar el 100% de nuestras subsidiarias en seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001) para 2025.	21 subsidiarias certificadas al cierre del 2023	 
Evaluar al 100% de nuestros subdirectores mediante evaluaciones 360° cada 3 años.	En 2023 tenemos un avance del 60% hacia la finalización de la evaluación de todos los ejecutivos para 2025.	
Evaluar al 98% de nuestra fuerza laboral mediante evaluaciones de desempeño para 2030.	64% de los empleados tuvieron evaluaciones al desempeño en 2023	
Mejorar en un 1% el resultado de la encuesta de clima laboral, con una tasa de participación superior al 90% cada dos años.	+1.87% vs 2021	

<sup>1</sup> Ocurrieron fatalidades en nuestras operaciones, destacando oportunidades en los protocolos de seguridad a pesar de contar con una evaluación de riesgos y capacitación adecuadas. En Colombia, durante trabajos de mantenimiento, una fatalidad enfatizó la necesidad crítica de adherirse a las directrices de equipos de protección personal, con el exceso de confianza y la falta de supervisión contribuyendo al incidente. Telmex en México registró dos fallecimientos vinculados a tareas en altura, revelando deficiencias en los procedimientos de equipos de protección y evaluación de riesgos, lo que impulsó una intensificación de la capacitación en seguridad y las inspecciones en el sitio. Austria Telekom experimentó una fatalidad por una caída, subrayando la importancia de la capacitación continua y las inspecciones de equipos a pesar de no haber negligencia por parte del empleador. Estos incidentes impulsaron campañas de prevención exhaustivas, capacitación dirigida y actualizaciones de procedimientos, demostrando nuestro compromiso con el refuerzo de las medidas de seguridad a nivel mundial.

MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL	2023	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU
Cero tolerancia a prácticas de corrupción dentro de la Compañía y en la cadena de suministro	0 casos en 2023	
Evaluar al 100% de nuestros socios comerciales activos para 2025.	En 2023 se iniciaron 773 evaluaciones con nuestro Protocolo de Debida Diligencia, de las cuales 548 fueron concluidas.	
Certificar el 100% de nuestras subsidiarias en sistemas de gestión de seguridad de la información (ISO 27001) para 2025.	85% de los datacenters certificados	 
Capacitar al 100% de nuestros socios comerciales activos en nuestro código de ética y prácticas anticorrupción, y al menos 50% capacitados en huella ambiental para 2025.	4,683 socios capacitados en Ética y Anticorrupción y 501 en Huella Ambiental acumulado al cierre del 2023.	   
Incrementar constantemente el Net Promoter Score (NPS) en comparación con años anteriores, superando a la competencia en todas las marcas y segmentos.	+ 7% en comparación con el año anterior.	
Aumentar a 3 el número de directoras en el Consejo de Administración de América Móvil para 2025.*	Objetivo cumplido al contar con 3 consejeras en nuestro Consejo.	

\* La Fundación Carlos Slim reestructuró la infraestructura y la tecnología de la plataforma Aliados Capacítate Carso y está en proceso de reindexar los datos. Estamos informando únicamente los datos disponibles, lo que ha provocado una reducción en los avances de cursos reportados. La cifra de capacitación en anticorrupción incluye también los socios comerciales que llevaron a cabo el curso de lavado de dinero.



## CULTURA DE CRECIMIENTO SUSTENTABLE

Estamos comprometidos a fomentar una cultura de crecimiento sustentable en todas nuestras operaciones. Reconocemos la importancia de involucrar a nuestras audiencias clave y promover la conciencia sobre la sustentabilidad entre nuestros empleados y socios. Con este fin, nuestro Micrositio de Sustentabilidad es un recurso integral que divulga de manera transparente los temas materiales ambientales, sociales, laborales y de gobierno corporativo (ASLG) relevantes para nuestra industria. Hemos desarrollado una plataforma de Intranet de Integridad y Cumplimiento para reforzar nuestro compromiso con la conducta ética. Este sistema compila nuestras políticas, procedimientos y recursos críticos, asegurando un fácil acceso y adhesión a nuestros estándares. Además, ofrecemos un curso en línea de Introducción a la Sustentabilidad, que será obligatorio para todos los empleados (incluidos los trabajadores a tiempo parcial) y nuestros terceros para 2024. Esta iniciativa tiene como objetivo dotar a nuestra fuerza laboral y socios comerciales de los conocimientos y habilidades para integrar la sostenibilidad en sus operaciones diarias.

Adicionalmente, realizamos nuestro evento anual de la Semana de la Sustentabilidad, como lo hacemos cada año, donde en 2023 más de 600 directores y gerentes recibieron capacitación sobre los siguientes temas: Relaciones con Audiencias Clave, Materialidad, Brecha Digital, Programa de Red de Voluntarios, y Riesgos en la Cadena de Suministro. También se compartieron las mejores prácticas dentro de nuestras subsidiarias en algunas de estas materias.

Nuestro compromiso con la mejora continua va más allá de nuestras iniciativas internas. También participamos activamente en proyectos de investigación y colaboraciones con múltiples partes interesadas, manteniéndonos al tanto de las mejores prácticas en desarrollo sostenible en diversas industrias a nivel mundial. Al adoptar una cultura de aprendizaje y compartición de conocimientos, nos esforzamos por mejorar nuestro desempeño ASLG y contribuir a un futuro más sustentable para nuestro sector.

PARA MÁS DETALLES SOBRE LA SEMANA DE LA SUSTENTABILIDAD 2023, VISITE LA SECCIÓN "HABILITANDO UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO" DE ESTE INFORME.



# FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE

De acuerdo con nuestra Estrategia de Sustentabilidad hemos desarrollado un marco para vincular nuestros requisitos financieros con nuestros compromisos de sustentabilidad. Los fondos obtenidos se utilizarán en proyectos de alto impacto en dos de nuestros pilares clave: cuidar el planeta y desarrollar una mejor sociedad (promoviendo la conectividad). Estos proyectos son consistentes con nuestra estrategia de reducción de emisiones, como la migración a energías renovables y la mejora de la eficiencia energética, así como proyectos destinados a acelerar la inclusión digital proporcionando acceso a internet en comunidades desatendidas, promoviendo las tecnologías de la información entre grupos vulnerables de la sociedad y ofreciendo programas de capacitación en habilidades digitales y oportunidades de empleo para que puedan beneficiarse de todos los aspectos de la conectividad.



El 24 de noviembre de 2022, América Móvil emitió su primer bono sostenible, la mayor emisión de bonos etiquetados para una empresa pública en el mercado mexicano. Recaudamos \$24,896 millones de pesos mexicanos en dos tramos.

El 27 de julio, colocamos un bono sostenible a siete años por \$17,000 millones de pesos mexicanos como parte del Programa Global en Pesos. El programa se lanzó el 9 de junio de 2023 y recaudará hasta \$130,000 millones de pesos mexicanos en cinco años. Las notas globales denominadas en pesos con más de cinco años de vencimiento serán bonos sostenibles.

Asignamos el 100% de los recursos que recibimos de nuestras Notas de Sustentabilidad del 2022 y 2023 a Proyectos Elegibles en las Categorías Elegibles Verdes y Sociales, según lo definido en nuestro Marco de Sustentabilidad. No quedaron recursos por asignar al 31 de diciembre de 2023. Hemos recibido un Informe de Aseguramiento Independiente que proporciona garantía que \$41,896 millones de pesos mexicanos en recursos recibidos fueron asignados a Proyectos Elegibles, realizados en 2020 y 2021 en dos de nuestras principales operaciones: México y Brasil, relacionados con Energía Renovable, Eficiencia Energética y Acceso a Servicios Esenciales.

PARA REVISAR EL PROGRESO DE LOS INDICADORES  
DEL CRÉDITO SINDICADO LIGADO A LA SUSTENTABILIDAD  
(SLL), [CONSULTE EL APÉNDICE N DE ESTE DOCUMENTO.](#)



# COMPROMISOS E ÍNDICES GLOBALES

Estamos comprometidos con iniciativas globales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Ambición Empresarial de las Naciones Unidas para 1.5°C, entre otras.

Colaboramos con el Grupo de Trabajo de Acción Climática de la GSMA (*Groupe Speciale Mobile Association*), el documento estratégico para la Economía Circular: Equipos de Red, las Métricas ESG para Operadores Móviles y el Grupo de Trabajo sobre Biodiversidad para asegurar prácticas sostenibles en diferentes áreas de nuestras operaciones comerciales y de la industria. Además, estamos orgullosos de haber sido incluidos en el índice DJSI MILA Alianza del Pacífico (*DJSI MILA Pacific Alliance Index*) durante cuatro años consecutivos y, por segundo año, América Móvil estará incluida en el Anuario de Sustentabilidad 2024 de S&P Global, junto con el índice S&P/BMV Total ASG México y el índice FTSE4Good.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE  
NUESTRA AFILIACIÓN A ASOCIACIONES Y CÁMARAS  
INDUSTRIALES [CONSULTE EL APÉNDICE J.](#)



A photograph of several wind turbines in a lush green forest at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and blue. A large green semi-circle graphic is overlaid on the right side of the image, containing the main text.

NUESTRO PROPÓSITO:  
**HACIENDO  
POSIBLE UN  
MEJOR PLANETA**

[2-9, 2-12, 2-13]

En América Móvil, asumimos nuestra responsabilidad de impulsar un cambio ambiental positivo a través de operaciones y servicios sostenibles. Nuestra estrategia climática está liderada por un equipo dedicado que establece objetivos ambiciosos y monitorea de cerca nuestro progreso en todas las actividades. Nos enfocamos en mejorar la eficiencia energética en nuestras redes e instalaciones adoptando tecnologías y prácticas de vanguardia que reducen el consumo de combustible y electricidad.



La transición a fuentes de energía limpia y renovable es una prioridad clave que nos permite reducir significativamente nuestra huella de carbono. Además, hemos implementado programas de gestión integral de residuos enfocados en iniciativas de reciclaje y reutilización tanto dentro de nuestras oficinas y centros de datos como externamente con clientes y socios comerciales.

Nuestros esfuerzos de optimización de infraestructura y la promoción de soluciones digitales que reemplazan los viajes físicos y el transporte de mercancías son fundamentales para reducir las emisiones. Además, nuestras redes facilitan la colaboración virtual, empoderando a los clientes para tomar decisiones sustentables a través de opciones de facturación electrónica y herramientas digitales que apoyan estilos de vida ecológicos. Estamos firmemente comprometidos con la sustentabilidad y con ampliar el acceso a los beneficios transformadores de la tecnología para crear un mejor planeta.



“

Reconocemos nuestro papel fundamental en la minimización del impacto medioambiental y la promoción de prácticas sustentables en nuestras operaciones y servicios. Estamos comprometidos con la reducción de emisiones y la conservación de recursos mediante iniciativas integrales de sustentabilidad. Esto incluye la implementación de tecnologías eficientes en energía, la transición a fuentes renovables y la optimización de nuestra infraestructura para minimizar la huella de carbono. Además, aprovechamos soluciones digitales para empoderar a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental, como el uso de herramientas de colaboración virtual que disminuyen la necesidad de viajar. Al integrar la sustentabilidad en nuestra estrategia empresarial, buscamos crear valor a largo plazo para nuestros grupos de interés, contribuyendo a un planeta y una sociedad mejores.”

Vanessa Hajj Slim | **Directora del Consejo de Administración de América Móvil**

“

Nuestra estrategia integral de sustentabilidad se centra en reducir nuestra huella ecológica mediante la gestión responsable de recursos, reducción de emisiones y el apoyo activo a los esfuerzos de conservación. Estamos comprometidos con la reducción de nuestro impacto ambiental a través de iniciativas como el aumento del uso de fuentes de energía más limpias y la implementación de medidas de eficiencia energética en todas nuestras operaciones.”

Rafael Couttolenc Urrea | **Director de Operaciones Inalámbricas**



# GOBERNANZA CLIMÁTICA

Nuestra estrategia se enfoca en reducir nuestra huella de carbono y promover la eficiencia energética en todas nuestras operaciones. Hace cinco años, establecimos un Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía, responsable de la estrategia y el desempeño ambiental de la compañía. Este equipo multifuncional opera tanto a nivel corporativo como en cada subsidiaria, identificando continuamente oportunidades de eficiencia y reducción para alcanzar nuestros objetivos de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Colaboran estrechamente con nuestros equipos operativos en todas las subsidiarias, además de concientizar y comprometer a nuestros clientes, distribuidores y proveedores locales. Trabajan con cámaras industriales para alinear a nuestros socios en la cadena de valor con nuestros objetivos ambientales. El grupo de trabajo también es responsable de mejorar los controles de calidad y la transparencia de la información relacionada con el cambio climático. El Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía (GTEE), tanto a nivel corporativo como de manera local, reporta al Director General y al Director de Operaciones, lo que les permite priorizar cualquier tema relacionado con las iniciativas o proyectos de descarbonización dentro del presupuesto anual.

El Director de Operaciones Móviles, responsable del cumplimiento de los objetivos SBT (*Science Based Target*) de la compañía, lidera el equipo encargado de lograr la reducción en las emisiones absolutas

de los Alcances 1 y 2 en un 52%, así como de las emisiones absolutas de Alcance 3 en un 14% para el 2030, en comparación con los niveles de 2019. Este equipo desarrolla e implementa nuestra estrategia de descarbonización, compartiendo experiencias, desafíos y mejores prácticas en diferentes operaciones para asegurar un enfoque coherente y práctico. Como miembro del Comité de Sustentabilidad Corporativa, el Director reporta el progreso de la compañía al equipo ejecutivo. Posteriormente, un miembro del Comité informa periódicamente a la Alta Dirección y al Consejo de Administración sobre el progreso en el desempeño de sustentabilidad de la compañía, la Estrategia de Cambio Climático, los riesgos y oportunidades ASLG y el cumplimiento de los objetivos.

Estamos comprometidos con mantener y mejorar los estándares de gobernanza corporativa relacionados con los temas ASLG en todos los niveles de nuestra organización. Este compromiso es esencial para cumplir nuestro objetivo de lograr emisiones netas cero y construir un futuro sustentable para las generaciones futuras. Al integrar la sustentabilidad en nuestra estrategia y operaciones centrales, buscamos crear valor a largo plazo para nuestros grupos de interés, minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir a una industria de telecomunicaciones más sustentable.





## ESTRATEGIA CLIMÁTICA

En América Móvil, estamos comprometidos con reducir nuestro impacto ambiental en todas nuestras operaciones. Como un actor significativo en la industria, reconocemos la importancia de la transición hacia prácticas más sustentables. Hemos establecido objetivos ambiciosos basados en la ciencia para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, apuntando a una reducción del 52% en las emisiones (alcance 1 y 2) y una reducción del 14% en las emisiones de alcance 3 para 2030, en comparación con los niveles de 2019. Nuestro objetivo final es lograr emisiones netas cero para 2050.

Nuestra estrategia para alcanzar estos objetivos implica dos enfoques principales. Primero, estamos en transición activa hacia fuentes de energía más limpias, como la energía renovable, para alimentar nuestras operaciones. Segundo, identificamos e implementamos proyectos de eficiencia energética, enfocándonos en modernizar equipos y optimizar la infraestructura y las instalaciones de la red. Al monitorear y mejorar continuamente nuestro uso de energía, buscamos minimizar nuestra huella de carbono mientras mantenemos un servicio al cliente de alta calidad.

Uno de los desafíos que enfrenta la industria es asegurar la disponibilidad y asequibilidad de fuentes de energía renovable. Para abordar esto, participamos activamente en discusiones de políticas públicas a través de asociaciones industriales como la GSMA (Groupe Speciale Mobile Association). Junto con la industria, promovemos la existencia de políticas que fomenten la inversión en fuentes de energía más limpias a nivel nacional e internacional. Este enfoque colaborativo tiene como objetivo crear un entorno propicio para que la industria de las telecomunicaciones acelere su transición hacia prácticas más sustentables.

Nuestros informes anuales proporcionan indicadores clave de rendimiento para nuestras iniciativas ambientales en todas las operaciones. Estos incluyen reducciones de emisiones vinculadas a nuestro Crédito Vinculado a la Sustentabilidad y varios proyectos destinados a la transición hacia energía renovable, la modernización de equipos existentes y el desarrollo de soluciones digitales para ayudar a los usuarios a reducir sus huellas ambientales, lo cual es relevante para nuestro Bono Sustentable.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO PROGRESO EN NUESTROS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO DEL CRÉDITO VINCULADO A LA SUSTENTABILIDAD ESTÁ DISPONIBLE EN EL APÉNDICE N.

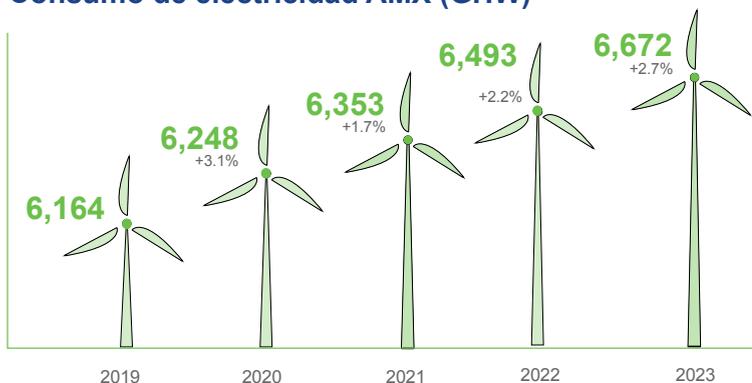


# ENERGÍA<sup>1</sup>

[302-1, 302-4]

En América Móvil, estamos comprometidos con proporcionar la mejor experiencia al cliente al expandir nuestra cobertura, cerrar la brecha digital y ofrecer servicios 5G en la mayoría de nuestras operaciones, aprovechando la última tecnología del mercado. Aunque estos esfuerzos requieren un aumento en el consumo anual de energía debido a la instalación de nuevos equipos, nuestros proyectos de eficiencia energética en cada país han logrado mantener la tasa de crecimiento anual de energía por debajo del 3%. En 2023, nuestro consumo de energía fue de 6,671,755 MWh.

## Consumo de electricidad AMX (GHW)



Este logro se debe en gran parte a las iniciativas estratégicas de eficiencia energética implementadas en cada país, lo que ha resultado en una disminución anual constante en el consumo total de energía por tráfico en terabytes.

<sup>1</sup> En 2024, se realizaron varios ajustes a las cifras de energía previas a 2023 para mejorar la alineación del informe y la precisión de los datos en diferentes regiones y fuentes de energía. En 2022, la cifra de TELCEL aumentó en 9,782 MWh, mientras que en 2021, Colombia experimentó un ajuste significativo de 37,514 MWh en gasoductos y fuentes, con TELCEL y Perú experimentando reducciones de 4,844 MWh debido a la alineación y el consumo no identificado, respectivamente. En 2020, los ajustes incluyeron 36,988 MWh en Colombia y 11,322 MWh en Perú para consumo no identificado, con correcciones adicionales en consumo para calefacción distrital y electricidad in situ en varias regiones, totalizando 38,552 MWh. En 2019, Colombia, Perú y Guatemala (compra de Telefónica) tuvieron ajustes significativos, añadiendo 34,920, 42,900 y 35,550 MWh, respectivamente, mientras que la cifra de TELCEL se redujo en 2,711 unidades MWh. Estos ajustes se corrigieron a principios de 2024 debido a datos omitidos, informes alineados y consumo no identificado.



En los últimos cuatro años, América Móvil ha logrado notables avances en la gestión de energía. A través de la implementación de diversas iniciativas, la compañía ha reducido con éxito su intensidad energética, un indicador clave del negocio. Este año, la intensidad energética se sitúa en 0.49 toneladas de CO<sub>2</sub>e por terabyte en la red, lo que representa una reducción sustancial del 55% en comparación con 2019.

ENERGÍA TOTAL	2019	2020	2021	2022	2023
Consumo de Energía (MWh)	6,164,517	6,247,824	6,353,012	6,492,660	6,671,755
Tráfico en TB	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561	13,620,074
Toneladas CO <sub>2</sub> e por TB	1.09	0.74	0.66	0.54	0.49

De manera local, nuestros líderes del Grupo de Trabajo realizan evaluaciones anuales en cada una de nuestras operaciones para identificar puntos de consumo de energía que pueden migrarse a fuentes renovables. Reconociendo las barreras legales en América Latina que nos impiden una transición completa a energía renovable, analizamos exhaustivamente todas las posibilidades del mercado para optimizar nuestros esfuerzos.

**Basándonos en los pilares establecidos en América Móvil, abordamos los problemas energéticos en dos áreas principales:**

### Suministro de Energía

Evaluamos anualmente nuestro consumo de energía para identificar oportunidades de migración a fuentes de energía renovable o más limpias. Este año, logramos un aumento de nueve puntos porcentuales, agregando 626 GWh más que el año anterior al asegurar nuevos contratos de energía renovable en Argentina, República Dominicana y Guatemala. Esta práctica representa una de las mejores iniciativas de América Móvil y continuará siendo un enfoque prioritario en los próximos años.

Un ejemplo destacado es Claro Brasil, que ha logrado migrar con éxito el 70% de su consumo energético a fuentes renovables mediante el uso de granjas fotovoltaicas, turbinas eólicas, plantas hidroeléctricas y biogás. Esta transición ha permitido aportar aproximadamente 939 GWh de energía verde.

En Colombia, las condiciones favorables del mercado y la renovación de contratos de energía tradicional proporcionaron una oportunidad para obtener 472 GWh en certificados I-REC. Esto fue parte de un plan de lealtad que no requirió inversión adicional, permitiéndonos deducir esta cantidad de nuestro inventario de Huella de Carbono.



### Energía Autogenerada

Nuestros equipos locales analizan estas oportunidades y proponen proyectos para maximizar el uso de recursos naturales.

En nuestra región del Cono Sur, Claro Argentina ha construido una granja fotovoltaica de 40 kW capaz de generar 70 MWh por año bajo un esquema de Generación Distribuida. Este proyecto está siendo evaluado para migrar a Generación Comunitaria, permitiendo que la energía excedente no consumida por el edificio sea utilizada por otras conexiones de Claro en la región.

En Claro Colombia, hemos implementado 108 estaciones base alimentadas completamente por energía fotovoltaica. Al invertir en 5,400 paneles solares, hemos ahorrado 578,000 galones de diésel y eliminado la necesidad de generadores de motor. En 2024, planeamos expandir este proyecto y superar los logros del año pasado.

En noviembre de 2023, la planta de cogeneración en Ixtlahuaca, México, comenzó a operar, aumentando nuestro consumo de gas natural en 1.7 millones de m<sup>3</sup>. Este proyecto tiene la capacidad de generar 51,000 MWh por año con insumos más limpios, lo que genera ahorros de energía en comparación con lo que se consumiría de la red nacional.



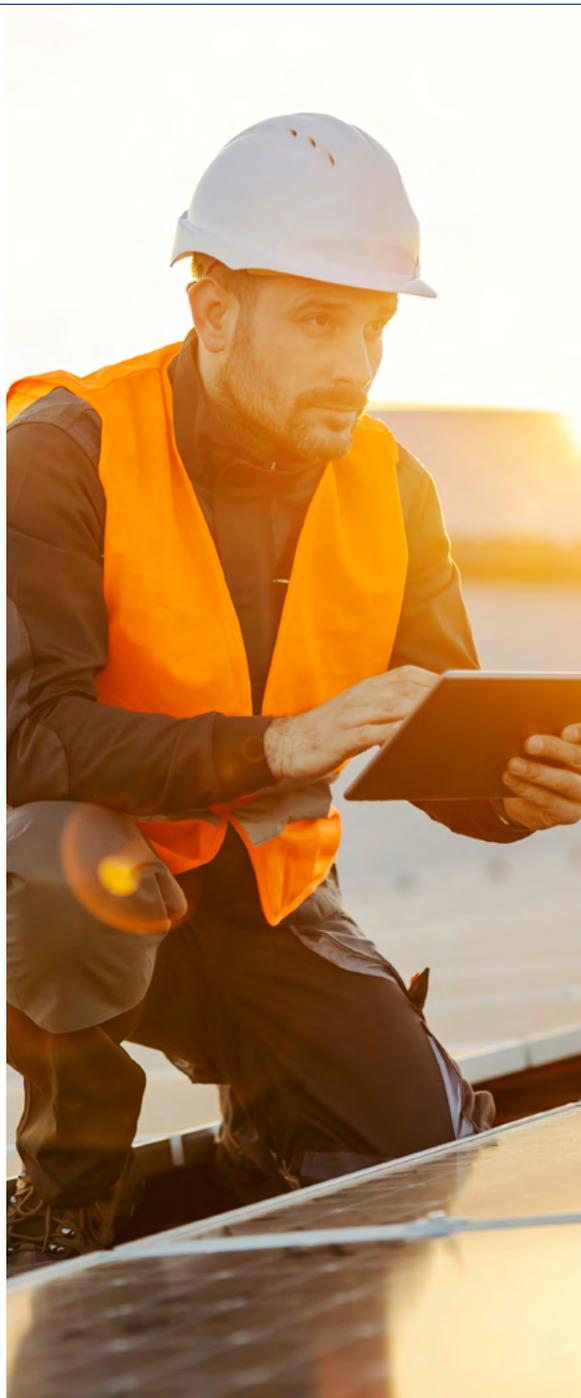
# EFICIENCIA ENERGÉTICA

En 2023, lanzamos la primera versión de un sistema corporativo llamado FRIDA, diseñado para centralizar la información sobre las iniciativas y proyectos del grupo. Este sistema fue adoptado por el 99% de nuestras subsidiarias y ahora se utiliza para monitorear el estado de los proyectos y evaluar su viabilidad en función del ahorro de energía y el retorno financiero. Actualmente, tenemos 175 iniciativas relacionadas con la eficiencia energética en el sistema, incluyendo:

 **118** están en desarrollo

 **10** están en negociación

 **37** se han implementado



## Modernización:

- Hemos emprendido diversas iniciativas de modernización para mejorar la eficiencia energética en todas nuestras operaciones.
- Reemplazo de aires acondicionados en bases de radio, Oficinas Centrales, Centros de Datos y Edificios Corporativos, resultando en ahorros anuales de 26,000 MWh.
- Actualización de equipos en Centros de Datos en Ecuador, ahorrando 1,200 MWh.



## Características:

- Implementación de apagados de radio en momentos específicos en sitios móviles en México, Brasil, República Dominicana, Ecuador y nuestra región de Centroamérica, (CENAM), ahorrando aproximadamente 11,000 MWh.
- El estudio más reciente en México mostró que el consumo de energía RAN en 2024 disminuyó a niveles de 2022.



## Apagado de Redes Legadas Fijas:

- Apagado de la red legada fija en Guatemala, Colombia, Brasil y República Dominicana con ahorros estimados de 5,000 MWh.
- Desarrollo de un sistema para analizar y monitorear el consumo de energía por número de conexiones en Colombia y Brasil.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE ENERGÍA (SGE)

Seguimos implementando un Sistema de Gestión de Energía (SGE) para monitorear y mejorar nuestra eficiencia en ahorros de costos y protección ambiental. El SGE proporciona datos detallados sobre el consumo de electricidad en las subsidiarias, lo que nos permite identificar áreas de mejora. Además, este sistema nos permite rastrear tendencias a lo largo del tiempo y tomar decisiones informadas sobre la gestión de recursos.

Además, para las compañías de telecomunicaciones, el consumo de energía de los centros de datos constituye una parte significativa de su huella ambiental. Mejorar la eficiencia de las operaciones de los centros de datos puede llevar a ahorros sustanciales de costos y atraer a clientes que priorizan la eficiencia y las fuentes de energía sustentables al elegir sus proveedores de servicios de telecomunicaciones.

En América Móvil, estamos comprometidos con obtener automáticamente la Medición de Eficiencia del Uso de Energía (PUE) Nivel 1 en todos nuestros centros de datos. Esta iniciativa abarcará los centros de datos que representan el 80% del consumo de energía en cada una de nuestras operaciones, con un cronograma de informes de 1 a 4 años.

Un grupo de trabajo dedicado realiza seguimientos bimestrales sobre el progreso de este proyecto de automatización. Una vez que logremos la Medición PUE Nivel 1, avanzaremos a la fase de medición Nivel 2, lo que nos ayudará a identificar más iniciativas de eficiencia energética.

**53%** de las operaciones (ponderadas por ingresos totales), cuentan con certificaciones de gestión ambiental o energética, como ISO 14001, ISO 50001, entre otras.

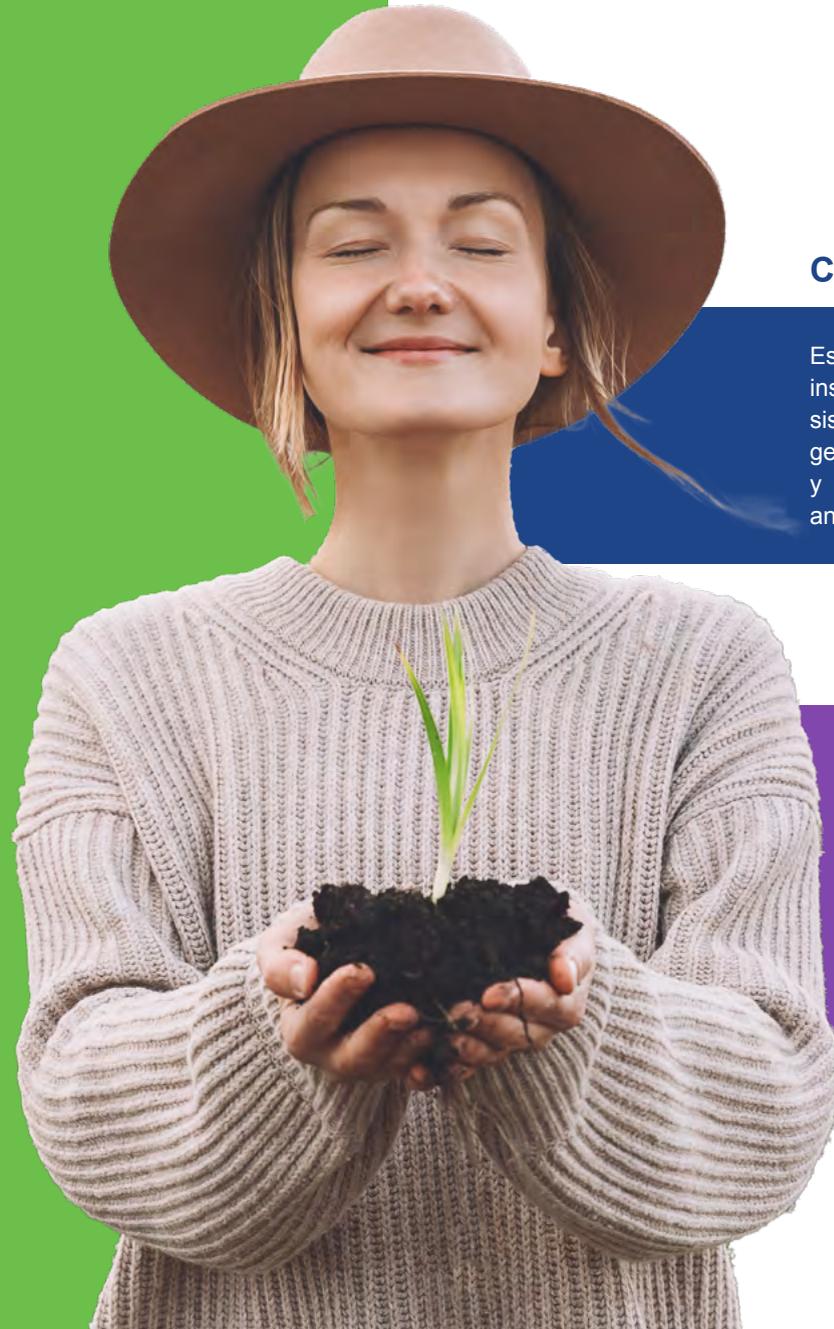


# COMBUSTIBLES

[302-1]

En América Móvil, estamos comprometidos a llevar a cabo nuestras actividades de manera responsable, especialmente en áreas donde la calidad de la energía es subóptima o la infraestructura eléctrica es deficiente. Para seguir proporcionando el mejor servicio de red, generamos electricidad a través de diversos medios, incluidos combustibles fósiles, fuentes renovables y sistemas híbridos. En 2023, hicimos un progreso significativo en el consumo de combustibles, utilizando 101.3 millones de litros y logrando una reducción del 6% en comparación con 2019. Este progreso se midió excluyendo el consumo de gas natural atribuido a la adición de la Planta de Cogeneración de Energía en México, que comenzó a operar en 2023.

Nuestro sistema abarca 19 iniciativas, con seis en operación, dos en negociación y once en investigación. Dos proyectos principales son:



## Combustión Estacionaria

Estamos optimizando el consumo de combustible en plantas instaladas en radio bases a través de sistemas híbridos. Estos sistemas utilizan baterías de litio para reducir la necesidad de generadores de motor. Esta iniciativa abarca múltiples operaciones y se espera que ahorre 1.8 millones de litros de combustible anualmente.

## Flota de Vehículos

En Claro Brasil, durante el ejercicio fiscal de 2023, redujimos el consumo de combustible en 1.3 millones de litros al cambiar de combustibles fósiles a biocombustibles. Esto incrementó el uso de biocombustibles de 2.7 millones de litros a 4 millones de litros, aprovechando sus beneficios ambientales. A corto plazo, planeamos expandir esta transición a toda nuestra flota de vehículos. Las características "FLEX" de los autos en Brasil permiten este cambio sin modificaciones o inversiones adicionales en los vehículos.

# ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

[306-2, 306-4, 306-5]

En América Móvil, uno de nuestros principios fundamentales es contribuir activamente a la economía circular. Nos comprometemos a garantizar que nuestros residuos sean reciclados a través de proveedores certificados que aseguren una disposición adecuada al final de su vida útil.

En 2023, el reciclaje fue nuestra categoría más importante de gestión de residuos, representando el 72%, con 15,892 toneladas recicladas. La disposición en rellenos sanitarios representó el 23%, equivalente a 4,999 toneladas.

Además, hemos lanzado varias campañas de reciclaje para recolectar desechos electrónicos de fuentes externas. Estos residuos son procesados a través de proveedores certificados, evitando que terminen en rellenos sanitarios y generen un impacto ambiental.

Nuestra estrategia integral ASLG se enfoca en reducir los desechos electrónicos, extendiendo el ciclo de vida de los dispositivos móviles y empoderando a nuestros clientes para que tomen decisiones ecológicas.

En 2023, nuestro programa de economía circular "Segunda Vida para Dispositivos Móviles" avanzó significativamente al recuperar, reparar, reacondicionar y reconstituir dispositivos. Esta estrategia sustentable resultó en una Puntuación Neta de Promotor (NPS) de aproximadamente 80, subrayando nuestro compromiso con minimizar los residuos y fomentar una economía circular en nuestra

industria. Nuestros planes de protección mejoran la experiencia del cliente al ofrecer reemplazos rápidos, promover la duración de los dispositivos y fomentar el consumo responsable. En 2023, promoviendo una cultura de reparación, hemos contribuido a un ciclo virtuoso de mayor valor de vida del cliente, ingresos adicionales y un impacto ambiental reducido.

En A1 Telekom Austria Group, reciclamos y reacondicionamos más de 900,000 dispositivos en 2023. Este esfuerzo minimiza los desechos electrónicos y extiende la vida útil de los recursos.

Nuestra subsidiaria Claro Perú lanzó el programa "Yo reciclo, yo soy Claro" en 2010 para promover una cultura de reciclaje de residuos electrónicos y prevenir la contaminación por su disposición inadecuada. Nos enorgullece ser el único operador de telecomunicaciones en Perú con un programa integral para la separación y reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE). Ampliamos nuestro alcance más allá de las operaciones internas, reconociendo e incentivando a socios corporativos e instituciones a través de nuestro programa RECICL@LABEL. Más de 100 empresas e instituciones han recibido esta distinción, reflejando su compromiso con la gestión responsable de residuos electrónicos.

Desde 2017, hemos promovido aún más la cultura de reciclaje de residuos electrónicos en Perú a través de nuestros eventos RECICLAFEST. Estos eventos involucran a empresas, instituciones y a la comunidad en general en la gestión ambiental. Hasta la fecha,





hemos recolectado más de 490 toneladas de residuos electrónicos a través de RECICLAFEST, refrendando nuestro compromiso con prácticas sustentables dentro de la industria de las telecomunicaciones.

En Ecuador, cumplimos con las regulaciones locales que requieren el reciclaje del 3% de los teléfonos celulares importados. Sin embargo, Claro Ecuador va más allá de estas disposiciones, haciendo esfuerzos adicionales para superar estos objetivos. Colaboramos con aliados ambientales certificados para asegurar la disposición adecuada de los residuos electrónicos, reforzando nuestro compromiso con prácticas sustentables y la responsabilidad ambiental.

Para fortalecer estos esfuerzos, llevamos a cabo campañas de recolección en todos nuestros centros de atención al cliente, facilitando espacios para que los usuarios depositen sus equipos viejos.

Además, organizamos campañas de recolección con nuestros clientes corporativos y empleados, quienes están altamente comprometidos con el cuidado ambiental.

Claro Dominicana ha sido pionera en programas de gestión de residuos electrónicos, como "E-Waste" y "Canjea tu Móvil", destacando su compromiso con la sustentabilidad y la economía circular.

Con más de 2,044 kg de residuos electrónicos recolectados y más de 5,038 dispositivos móviles canjeados por descuentos desde 2019 hasta 2023, ofrecemos beneficios tangibles a nuestros clientes, reforzando nuestra imagen como una empresa líder en sustentabilidad y responsabilidad social en la República Dominicana.

Claro ha establecido un precedente y creado la infraestructura de gestión de RAEE más robusta en el sector de telecomunicaciones dominicano.

# MEJORES PRÁCTICAS

En 2023, Deloitte revisó nuestras cifras consolidadas de residuos no peligrosos, incluidas todas las operaciones dentro del Grupo América Móvil. Realizaron una verificación limitada de acuerdo con ISAE 3000, mejorando la transparencia de nuestros datos publicados.

Además, como parte de nuestros procesos de auditoría interna, comenzamos a evaluar los controles internos en nuestras operaciones estratégicas por su ubicación geográfica. Hemos analizado los resultados utilizando un enfoque FODA, lo que nos permite contar con las herramientas para mejorar nuestros procesos de gestión de residuos.

Este esfuerzo permitió contar con información para asegurarnos de que los residuos estén correctamente categorizados en nuestro sistema de Huella de Carbono. Esto nos permitió promover prácticas responsables y mejores estrategias dentro del Grupo en el futuro cercano.



## AGUA

[303-5]

Reconocemos la creciente importancia de abordar los problemas relacionados con el agua. Para asegurar la preservación de este recurso vital, hemos comenzado a implementar planes más agresivos en todas nuestras operaciones. La mayor parte de nuestro consumo de agua está dedicado al consumo humano, mientras que el resto se utiliza en sistemas de enfriamiento en nuestros centros de datos.

En 2023, redujimos nuestro consumo total de agua en un 7%, utilizando 2.8 millones de metros cúbicos de agua. Esta reducción se logró a través de varias iniciativas dentro de nuestras operaciones, siendo la más significativa el uso de agua de lluvia en Brasil.

Este año, también continuamos proporcionando información sobre las fuentes de extracción de agua y los destinos de descarga en nuestro apéndice de Indicadores Ambientales.

Continuamos comprometidos a reducir nuestro consumo de agua, asegurando al mismo tiempo la eficiencia operativa y el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones en todas las regiones donde operamos. Además, América Móvil está comprometida con la protección de los ecosistemas acuáticos. Para este fin, la alianza de Fundación Telmex-Telcel con WWF continúa conservando estos hábitats.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS DE CONSERVACIÓN, VISITE LA SECCIÓN DE BIODIVERSIDAD EN ESTE CAPÍTULO.



# EMISIONES<sup>1</sup>

[305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5]

Estamos implementando iniciativas energéticas para consumir energía más limpia y/o renovable y optimizando y modernizando equipos para ayudarnos a reducir nuestra huella de carbono.

Queremos contribuir a un consumo de energía más amigable con el planeta, por lo que en 2023 comenzamos a generar energía más limpia a través de nuestra primera planta de cogeneración eficiente en México, reduciendo el consumo de energía de la red nacional.

A medida que la tecnología evoluciona, las iniciativas de autogeneración se vuelven más relevantes. En 2023, América Móvil desarrolló varios proyectos fotovoltaicos y eólicos que disminuyeron nuestras emisiones de alcance 2.

De acuerdo con la estrategia del Grupo, continuamos migrando hacia el consumo de energía renovable a través de nuestros PPAs; este año, logramos posicionar el 38% de nuestro consumo en energía limpia y renovable, un crecimiento de 10 puntos porcentuales en comparación con 2022.

Como resultado de estas acciones, logramos una reducción del 5% en las emisiones de alcance 1 y 2 en comparación con 2022 y una reducción del 21% en comparación con nuestra línea base de 2019 (459,017 tCO<sub>2</sub>e). Además, nuestros esfuerzos han llevado a una disminución constante en las emisiones de alcance 1 y 2 por terabyte desde 2019, logrando una reducción del 67%.

Las emisiones totales de CO<sub>2</sub>e ascendieron a 4,859,258 toneladas. De esto, el 7% provino de fuentes de alcance 1, el 29% de fuentes de alcance 2 y el

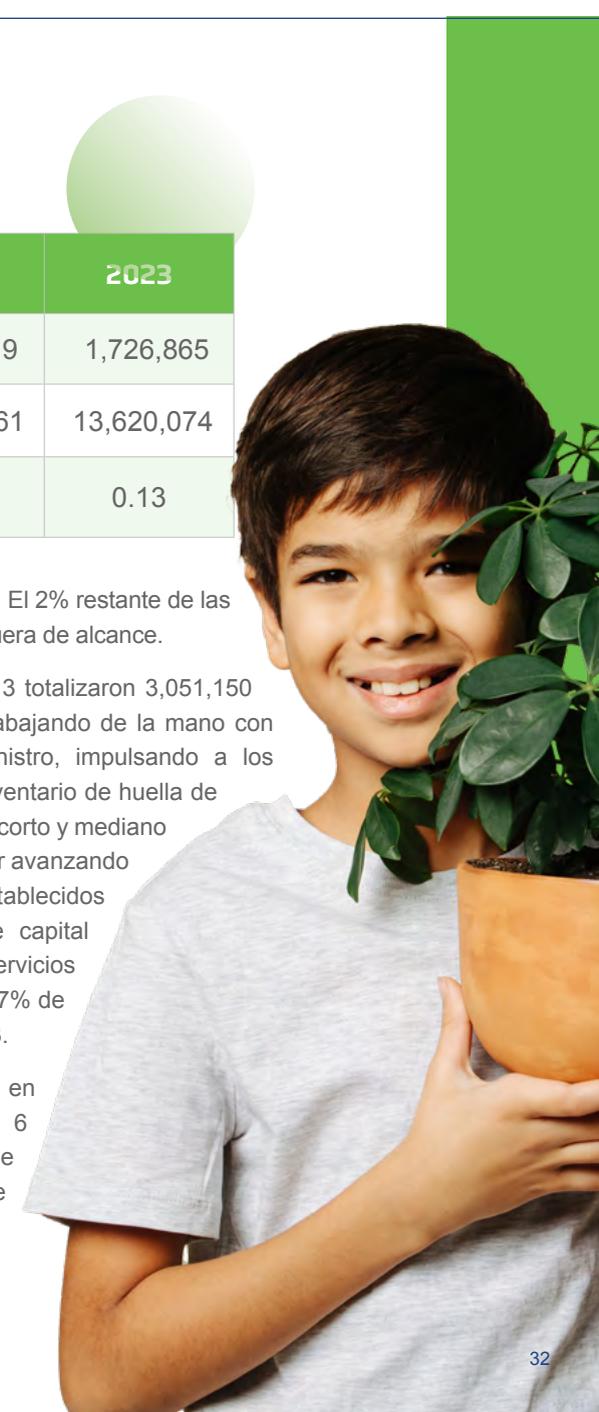
EMISIONES ALCANCE 1 & 2	2019	2020	2021	2022	2023
Emisiones Alcance 1 & 2	2,185,881	2,093,466	1,948,003	1,815,919	1,726,865
Tráfico	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561	13,620,074
Toneladas CO <sub>2</sub> e por TB	0.39	0.25	0.20	0.15	0.13



63% de actividades de alcance 3. El 2% restante de las emisiones se clasificaron como fuera de alcance.

Nuestras emisiones de Alcance 3 totalizaron 3,051,150 toneladas de CO<sub>2</sub>e. Estamos trabajando de la mano con toda nuestra cadena de suministro, impulsando a los proveedores clave a tener un inventario de huella de carbono y establecer objetivos a corto y mediano plazo. Esto nos permite continuar avanzando para alcanzar los objetivos establecidos para la categoría 1 bienes de capital y la categoría 2 bienes y servicios adquiridos, que representan el 67% de nuestras emisiones de Alcance 3.

Es importante mencionar que en 2023 incluimos la categoría 6 viajes de negocios como parte de nuestro plan para fortalecer este alcance.



<sup>1</sup>Nuestra huella de carbono desde 2019 hasta 2022, nuestras operaciones en Brasil, República Dominicana, Ecuador, Perú y Argentina reportaron emisiones de alcance 2 basadas en el mercado utilizando un factor de electricidad de mezcla residual proporcionado por la agencia calificada South Pole. A partir de 2023, esta agencia dejó de calcularlo, por lo que, basándonos en los Principios de Reporte y Contabilidad del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, decidimos recalculamos nuestra línea base utilizando factores basados en el mercado proporcionados por la Agencia Internacional de Energía.

Además, las emisiones para Puerto Rico de 2019 a 2022 se calcularon utilizando el factor de emisión de electricidad proporcionado por la Agencia Internacional de Energía. Sin embargo, este factor fue calculado para un grupo de países conocido como "Otros países de América no pertenecientes a la OCDE", que no reflejaba consistentemente las emisiones de este país. Por esta razón, lo reemplazamos con los valores publicados por la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos a través de E-grid, que proporciona un factor específico para Puerto Rico.



# INICIATIVAS PARA LOGRAR UNA EMPRESA CON CERO EMISIONES NETAS

Sabemos que la energía renovable es clave para convertirnos en carbono neutrales, por lo que en 2023 comenzamos a considerar las siguientes iniciativas:

- **En Ecuador**, estamos evaluando la construcción de una planta de energía solar para proporcionar carga energética a radiobases, diseñada para cubrir la demanda energética del 100% de los sitios en una región determinada.
- **También estamos trabajando** en una iniciativa para promover el cambio progresivo del consumo de baja tensión a proyectos de energía renovable.
- **En Brasil**, estamos analizando el reemplazo de la flota de vehículos a gasolina por vehículos eléctricos, lo que ayudará a evitar emisiones de Alcance 1.

Estamos evaluando la creación de proyectos de autogeneración eólica en el sur de Argentina, utilizando generadores de 1.3 KW en ubicaciones con gran potencial para el uso de recursos renovables. Hemos visualizado 240 sitios factibles para la implementación.

Además, estamos en la fase de investigación para la instalación de una granja fotovoltaica de 80KW en la región de Santa Fe para satisfacer la demanda energética de algunos de nuestros sitios de celdas.

En las diferentes regiones en las que operamos, estamos evaluando la implementación de herramientas de Inteligencia Artificial para el sector de Red de Acceso Radioeléctrico. Estas herramientas estudian el comportamiento del tráfico por sitio y optimizan el consumo de energía, garantizando la mejor calidad para nuestros clientes.

En Puerto Rico, nuestro compromiso continuo con la sustentabilidad y la innovación se refleja en el desarrollo de prototipos de proyectos fotovoltaicos diseñados para transformar la forma en que las empresas generan y utilizan la energía. A través de esta iniciativa, la energía generada es inmediatamente compatible con la infraestructura eléctrica existente y la mayoría de los equipos de oficina e industriales.

# CONECTIVIDAD PARA UN MEJOR FUTURO

## Hospital das Clínicas de São Paulo, Brasil

Una institución líder en conocimiento técnico-científico y salud pública, se asoció con Claro Embratel y otras empresas para mejorar sus capacidades digitales utilizando tecnologías 5G e *IoT*. Con más de 21,000 empleados y extensos servicios de salud, el hospital fomenta el desarrollo de soluciones de atención médica a través de la innovación. Con la introducción de tecnología 5G en la sala de cirugía robótica y la integración de infraestructura digital, se logró realizar el monitoreo remoto y la evaluación de pacientes quirúrgicos a través de cualquier dispositivo. Esta solución no solo mejoró la eficiencia operativa, sino que también demostró el potencial de la tecnología 5G para mejorar la sustentabilidad en diversos sectores, beneficiando tanto al medio ambiente como a la sociedad.

El uso de la tecnología nos permite ser más eficientes y ayuda a reducir las emisiones de carbono. En línea con nuestro propósito de Hacer Posible un Mundo Mejor, hemos estado desarrollando soluciones para que nuestros clientes corporativos puedan tener reducciones significativas de GEI.

Las herramientas de productividad, el aprendizaje en línea, los servicios de banca digital y las opciones de entretenimiento en áreas residenciales ayudan a reducir nuestro impacto ambiental. Estamos comprometidos con transformar la vida de las personas a través de herramientas digitales, resolviendo necesidades de manera innovadora y sustentable, por ejemplo:

## Rumo

El mayor operador de servicios logísticos ferroviarios de Brasil, parte del Grupo Cosan, enfrentó el desafío de optimizar la comunicación entre sus trenes y el Centro de Control Operacional para mejorar la eficiencia logística. Embratel amplió la cobertura de señal 4G a lo largo de la Serra de Santos instalando más de 41 antenas de transmisión en un área de 41 km, reduciendo el tiempo de comunicación entre los conductores de trenes y el Centro de Control en un 97%. Esta robusta infraestructura permite monitorear en tiempo real de los trenes, beneficiando a las empresas locales y a la población con un mejor acceso a Internet y reduciendo el tiempo de tránsito, las emisiones de CO2 y los riesgos de accidentes, demostrando los beneficios de sustentabilidad de una mejor conectividad.

## Claret School en Santo Domingo, R.D.

Modernizó su infraestructura de comunicación y seguridad para mejorar la eficiencia y sustentabilidad. Enfrentando desafíos con un sistema PBX obsoleto, WiFi ineficiente y falta de soluciones de videovigilancia y ciberseguridad, la escuela implementó un proyecto integral que incluye un PBX alojado, un sistema de videovigilancia con almacenamiento en la nube y una red WiFi que cubre el 100% del campus. Esta modernización transfirió costos de CAPEX a OPEX, mejoró la seguridad física, garantizó un uso eficiente de Internet y redujo los costos operativos al consolidar la gestión técnica bajo Claro República Dominicana. El PBX alojado y los sistemas de videovigilancia son más eficientes en el uso de energía que los sistemas tradicionales, con el PBX utilizando procesamiento en la nube y la videovigilancia empleando tecnologías de transmisión de alta definición de bajo consumo. Además, se mejoró el sistema de monitoreo y protección a través de la optimización de recursos, lo que redujo la necesidad de personal de seguridad extenso, disminuyendo aún más los costos e incrementando la eficiencia.

## En A1 Digital

Ofrecemos una amplia cartera de soluciones que ayudan a nuestros clientes a disminuir las emisiones de carbono y aumentar la eficiencia energética proporcionando datos sobre el uso de energía. Algunos ejemplos incluyen nuestras soluciones para Medición Inteligente y nuestra solución IoT Energy Insight integral para su uso en la industria, bienes raíces y más. Esta última permite la identificación de ineficiencias, la optimización del consumo de energía, la reducción del desperdicio de energía y la promoción de prácticas sustentables, lo que lleva a una menor huella de carbono y costos operativos.

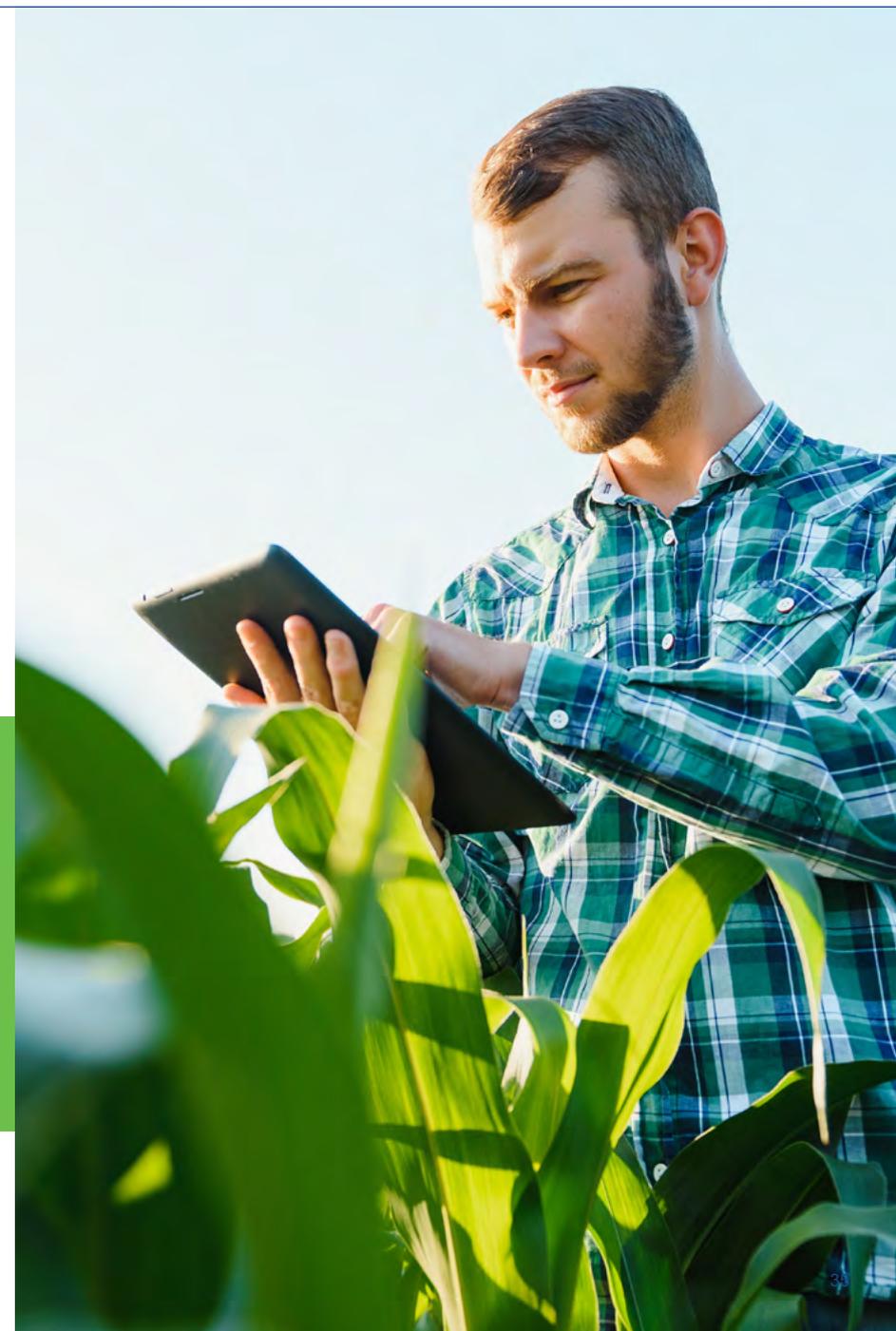
## Programas

Como **Aprende, PruebaT, Khan Academy en Español y Capacítate para el Empleo** ofrecen a los usuarios en áreas remotas acceso a contenido de alta calidad en educación, formación y salud. Estos recursos permiten a los usuarios desarrollar habilidades digitales que impulsan el empleo y el crecimiento, permitiéndoles acceder a información valiosa y mejorar su calidad de vida. Al eliminar la necesidad de viajar, estos programas también ayudan a reducir las emisiones generadas por el transporte.

## Claro y Global Hits

Han revolucionado el sector agroindustrial en Ecuador implementando *IoT Smart Farming*, una solución de vanguardia que utiliza tecnologías avanzadas como analítica, inteligencia artificial y servicios en la nube. Este sistema innovador optimiza los rendimientos de la tierra a través del análisis en tiempo real de datos críticos como la humedad del suelo y el balance hídrico, mejorando los tiempos de producción y la eficiencia de costos. Al mejorar la productividad y eficiencia, este enfoque no solo apoya operaciones agrícolas sustentables y rentables, sino que también facilita la toma de decisiones informadas y la reducción de riesgos al utilizar datos históricos. De manera similar, en el sector de la acuicultura de Ecuador, Claro Ecuador introdujo un sistema de alimentadores automáticos inteligentes para la cría de camarones, alimentado por análisis de Internet de las Cosas. Esta tecnología innovadora ha mejorado significativamente las tasas de supervivencia de los camarones y los rendimientos por kilogramo de alimento, aumentando la rentabilidad y los ingresos para los cultivadores de camarones. Además, promueve el uso responsable de los recursos naturales, alineándose con objetivos de sustentabilidad.

Finalmente, al implementar nuevas tecnologías en los modelos de negocio existentes, ayudamos a que las organizaciones tengan un mejor rendimiento operativo y puedan contribuir positivamente a los esfuerzos globales para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.



# CONTRIBUCIÓN AL AUMENTO DE EFICIENCIAS A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA

Migrar cargas de trabajo a la nube y usar aplicaciones en la nube beneficia a las empresas en términos de sustentabilidad al reducir las emisiones de carbono de varias maneras:

## Eficiencia energética:

Los proveedores de servicios operan centros de datos donde se almacena, gestiona y procesa una gran cantidad de información. Utilizan sistemas altamente eficientes para minimizar el consumo de energía, implementan tecnologías avanzadas de enfriamiento y utilizan sistemas de gestión energética para optimizar el uso. Por ejemplo, los servidores que no están en uso se apagan y se utilizan fuentes de energía renovable para alimentar el centro de datos. En consecuencia, al migrar cargas de trabajo a la nube, se aprovecha la eficiencia del proveedor de servicios, reduciendo así su propio consumo de energía en lugar de mantener su propia infraestructura que requiere tecnologías avanzadas y energía constante.

## Colaboración y trabajo remoto:

La nube permite el acceso remoto a aplicaciones y datos desde cualquier lugar con una conexión a Internet. Fomenta la colaboración en línea, reduce los desplazamientos diarios al lugar de trabajo y, en consecuencia, disminuye la emisión de gases contaminantes producidos por el transporte.

## Reducción de hardware:

Las empresas pueden reducir la necesidad de infraestructura, como servidores y dispositivos de almacenamiento; esto se traduce en una disminución de las emisiones de carbono asociadas con la fabricación, operación y mantenimiento de equipos de TI e incluso la eliminación de hardware, contribuyendo a una gestión de residuos más sustentable.



## Escalabilidad:

La nube permite a las empresas ajustar los recursos informáticos según la demanda, de manera que pueden aumentar o disminuir la capacidad de almacenamiento y procesamiento según sea necesario. Esto evita el desperdicio de recursos y logra una reducción general en el consumo de energía.



## Responsabilidad ambiental:

Cuando una empresa crea un centro de datos con su propia infraestructura, es responsable de todas las regulaciones, infraestructura y requerimientos ambientales. Sin embargo, si esa empresa o individuo contrata los servicios de un proveedor de nube, parte de la responsabilidad recae en el proveedor. Además, los proveedores de nube ofrecen opciones de ubicación de centros de datos que permiten alojar aplicaciones web más cerca del usuario, reduciendo la energía necesaria para la transmisión de datos.

En conclusión, migrar hacia el uso de la nube ayuda a las empresas a contribuir al medio ambiente al reducir su huella de carbono a través de una mayor eficiencia energética, la reducción de la necesidad de infraestructura, la promoción de la colaboración remota y el uso optimizado bajo demanda.

En América Móvil, contamos con una amplia gama de servicios de nube propia y de terceros con una variedad de opciones para diferentes necesidades y sectores industriales, ayudando a empresas e individuos a reducir las inversiones en infraestructura, tales como:

- **Software como Servicio (SaaS):** Los usuarios pueden acceder al software a través de un navegador web para utilizar diversas herramientas, como aplicaciones de creación de páginas web, servicios de seguridad como antivirus, espacio para respaldar o almacenar información, herramientas de colaboración y productividad (correo electrónico, mensajes, etc.), entre otros.
- **Infraestructura como Servicio (IaaS):** Este es un modelo en el que ofrecemos infraestructura virtual a través de Internet, incluidos recursos como servidores virtuales, redes, almacenamiento y sistemas operativos. Los usuarios pueden contratar estos servicios bajo demanda en lugar de adquirir y mantener su propia infraestructura física.

En resumen, esta oferta nos permite ayudar a nuestros clientes a migrar sus aplicaciones y procesos a la plataforma que mejor se adapte a sus necesidades. **En 2023, teníamos más de 1.7 millones de clientes utilizando servicios en la nube, de los cuales 16,800 clientes tienen sus procesos en Nubes Públicas (IaaS) y más de 3.7 millones de clientes utilizaron aplicaciones bajo un modelo SaaS, reduciendo los residuos, el uso de energía y de recursos naturales.**

# BIODIVERSIDAD

[304-2, 304-3]

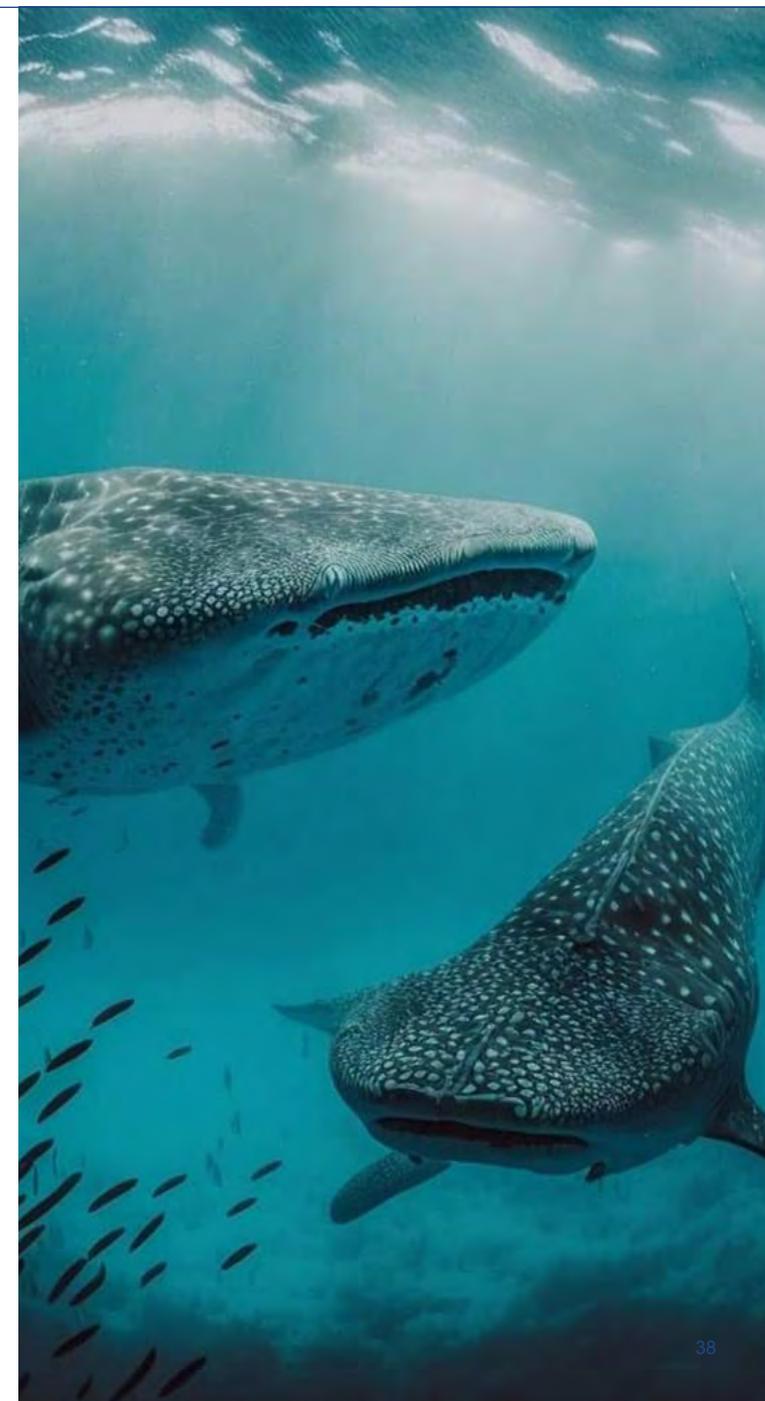
Reconocemos la urgente necesidad de proteger y restaurar la naturaleza, ya que sustenta el bienestar humano y planetario. Esta década presenta una oportunidad para transformar nuestra relación con el medio ambiente y construir un futuro positivo para la naturaleza. Estamos comprometidos para crear relaciones estratégicas con gobiernos locales, organizaciones sin fines de lucro y comunidades para impulsar los esfuerzos de conservación y el desarrollo sustentable. Este enfoque nos permite asegurar beneficios mutuos para todas las partes interesadas mientras avanzamos en nuestros objetivos de sustentabilidad. La integración de tecnologías móviles permite el monitoreo de especies, el mapeo de hábitats y estrategias de conservación basadas en datos. Aprovechamos nuestras soluciones de conectividad para empoderar la gestión ambiental y promover un mundo donde las personas, las economías y la naturaleza prosperen y vivan en armonía.

Apoyamos activamente la investigación científica dirigida a desarrollar estrategias innovadoras para la conservación de especies y la protección de hábitats. Nuestras iniciativas de financiamiento permiten a los investigadores explorar enfoques novedosos para salvaguardar ecosistemas vulnerables y reducir el impacto ambiental del desarrollo de infraestructuras. Al fomentar la colaboración entre la industria y el ámbito académico, buscamos promover prácticas sustentables que armonicen el progreso tecnológico con la preservación ecológica,

asegurando una coexistencia equilibrada entre nuestras operaciones y el mundo natural.

Hemos invertido más de \$870 mil dólares anualmente en programas de la Alianza WWF Fundación Telmex-Telcel para contribuir al beneficio del medio ambiente y de la sociedad. Esta inversión ha generado una serie de resultados positivos, incluyendo la creación de empleo, educación ambiental, iniciativas de ecoturismo, proyectos de reforestación y colaboración comunitaria. Nuestro compromiso con la sustentabilidad se extiende más allá de la filantropía, ya que exploramos continuamente soluciones innovadoras para reducir nuestra huella ambiental, empoderar a nuestra fuerza laboral y contribuir al desarrollo económico de las comunidades que servimos.

A través de alianzas estratégicas e iniciativas de difusión, buscamos aumentar la conciencia pública sobre la importancia de proteger la biodiversidad y los recursos naturales. Nuestros talleres y seminarios empoderan a la sociedad con conocimientos sobre la gestión responsable de recursos, asegurando que las futuras generaciones puedan seguir disfrutando de las riquezas de la naturaleza. Como proveedor líder de servicios fijos e inalámbricos, aprovechamos nuestra tecnología y alcance para promover la conciencia ambiental y generar un cambio positivo dentro de nuestra industria y comunidades.





## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE MARIPOSA MONARCA

Durante más de 20 años, la Alianza WWF Fundación Telmex-Telcel ha trabajado para restaurar y preservar los bosques de hibernación de las mariposas Monarca que migran cada otoño desde Canadá y los Estados Unidos hasta el centro de México. Contribuimos a salvaguardar la Región Monarca, que incluye 16 municipios de Michoacán y 11 del Estado de México, abarcando un millón de hectáreas, con un enfoque especial en la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca (MBBR), que incluye 56,259 hectáreas de bosques. Desde 2018, también hemos trabajado para conservar la ruta migratoria, promoviendo un viaje seguro para las mariposas Monarca a través del centro y norte de México.

Nuestro Programa de Conservación de la Mariposa Monarca ha alcanzado un éxito determinante con la erradicación de la tala ilegal en la zona núcleo de la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca, que abarca 13,554 hectáreas. Además, hemos creado empresas comunitarias sustentables para promover estrategias económicas y proporcionar alternativas vinculadas a la conservación de la biodiversidad y la gestión forestal sustentable. Se han publicado artículos científicos que establecen la base técnica para la gestión de la Reserva. Es importante destacar que el agua proporcionada a 6 millones de personas en el Área Metropolitana de la Ciudad de México se recarga aquí.

Apoyamos el establecimiento de cinco espacios para la transformación sustentable de madera, generando potencialmente 9 millones de pesos anuales para las comunidades forestales. También hemos logrado la certificación por los



estándares del Consejo de Manejo Forestal (*Forest Stewardship Council*) para tres cadenas de custodia que transforman madera sustentable y para 8,223 hectáreas con gestión forestal sustentable en 18 propiedades rurales. Además, hemos producido más de 20.4 millones de plántulas en 13 viveros comunitarios y reforestado 20,572 hectáreas mediante la plantación de 21.6 millones de árboles.

Además, continuamos apoyando **15 de los 32** módulos para la producción y procesamiento de hongos, proporcionando hasta la fecha **35,147** bolsas de sustrato inoculado para el cultivo de hongos, lo que ha generado un ingreso de **4.3 millones de pesos para los productores locales.**

Para alcanzar estos logros, colaboramos con el gobierno federal, los gobiernos locales de Michoacán y el Estado de México, los municipios de la Región Monarca, WWF Canadá y WWF EE.UU., organizaciones de la sociedad civil nacionales e internacionales, y el sector privado. Esta colaboración apoya principalmente a los propietarios locales (ejidos y comunidades indígenas) de la Región Monarca.

**+20** años, la Alianza WWF Fundación Telmex-Telcel ha trabajado para restaurar y preservar los bosques de hibernación de las mariposas Monarca.





## PROGRAMA DE PROTECCIÓN DEL JAGUAR

Durante 20 años, nos hemos dedicado a colaborar con la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar y la Alianza WWF Fundación Telmex-Telcel para salvaguardar a los jaguares en México. Nuestro Programa de Protección del Jaguar se enfoca en promover, nutrir y preservar esta magnífica especie y su hábitat natural mediante la implementación de proyectos que refuerzan las políticas ambientales. Además, nuestros esfuerzos se extienden hacia el fomento de conexiones entre varios sectores de la sociedad para asegurar la conservación no solo de los jaguares, sino también de sus presas y hábitats.

Hasta 2023, nuestro proyecto de ecología y conservación del jaguar ha sido muy exitoso. Hemos monitoreado más de 25 jaguares a nivel regional utilizando collares de telemetría satelital, siendo el estudio más extenso de jaguares que ha permitido comprender su abundancia, patrones y movimientos en la región de Calakmul, hogar de la mayor población de estos animales en México. Durante más de diez años, no se ha cazado ninguno. También hemos llevado a cabo recopilación de datos con cámaras trampa en los últimos diez años, mostrando que tanto las poblaciones de jaguares como de mamíferos silvestres se han mantenido estables desde 2020, principalmente debido a la reducción de la caza ilegal. Finalmente,

identificamos todos los corredores biológicos en la Península de Yucatán, mapeando las rutas Calakmul–Sierrita de Ticul–Los Petenes, Calakmul–Sian Ka’an y Calakmul–Champotón.

Nuestras actividades principales a nivel nacional incluyen convocar a 40 expertos para una evaluación de las poblaciones de jaguares y las políticas públicas relacionadas con temas ambientales. Definimos los corredores biológicos y las áreas prioritarias de conservación para jaguares en México. Hemos colaborado con el gobierno federal para establecer conexiones entre varios sectores de la sociedad, asegurando la preservación de los jaguares, sus presas y sus hábitats. Además, hemos producido numerosas publicaciones, como libros, artículos científicos y materiales educativos sobre ecología y conservación del jaguar.

Jugamos un papel clave en la creación de la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar, la cual ha tenido un impacto significativo en México y América. Al colaborar con más de 50 expertos en ecología, conservación y educación ambiental, facilitamos la ejecución de dos extensos Censos Nacionales de Jaguar en México.

**+25** jaguares han sido monitoreados a nivel regional utilizando collares de telemetría satelital, siendo el estudio más extenso de jaguares. Esto nos ha permitido comprender su abundancia, patrones y movimientos en la región de Calakmul.

## CONSERVACIÓN DE ESPECIES MARINAS EN EL MAR DE CORTÉS

Durante los últimos 15 años, la Alianza WWF Fundación Telmex-Telcel en el Golfo de California y el Pacífico Mexicano se ha dedicado a restaurar y conservar 17 millones de hectáreas de ecosistemas marinos y costeros. Trabajando con comunidades locales, instituciones académicas, entidades gubernamentales y el sector privado, nos hemos enfocado en la investigación, preservación y recuperación de más de diez especies marinas prioritarias, incluidos cetáceos, tiburones y tortugas marinas. La estabilidad de estas especies son indicadores de la salud del ecosistema.

Un enfoque multifacético evidencia nuestro compromiso con la conservación marina y la gestión de Áreas Marinas Protegidas:

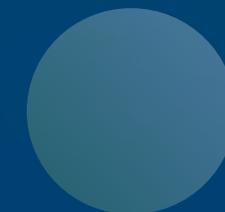
- **Información Científica para la Toma de Decisiones:** Las iniciativas de monitoreo de especies clave en diversas regiones, incluidos tiburones ballena en la Bahía de La Paz, tiburones blancos en la Isla Guadalupe y las Islas Coronado, y tortugas marinas en diferentes ubicaciones, han proporcionado un conocimiento valioso.
- **Tecnología para la Conservación:** Utilización de tecnología de punta, como el seguimiento satelital y acústico para tortugas marinas, la identificación fotográfica impulsada por IA de tortugas y métodos innovadores de seguimiento para embarcaciones dedicadas al turismo de tiburones ballena.
- **Instalación de Boyas de Amarre** alrededor de Espíritu Santo para gestionar el turismo marino y proteger el arrecife.

- **Capacitación y Talleres:** Talleres para el personal de CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas) y SEMAR sobre monitoreo de tortugas marinas y el impacto del equipo fantasma, así como la facilitación de sesiones para actualizar el programa de manejo del Archipiélago Espíritu Santo.
- **Red de Desenredo de Ballenas (RABEN):** Fortalecimiento de la red de desenredo de ballenas, rescatando con éxito a 31 ballenas en los últimos tres años.
- **Participación y Capacitación Comunitaria:**

**Apoyo a diez campamentos de tortugas en el Pacífico Mexicano, involucrando a 124 individuos en la conservación de 50 km de playa y la protección de 8,211 nidos.**

**Capacitación a 1,474 guías, capitanes y proveedores de servicios sobre las mejores prácticas en el turismo de tiburones ballena y ballenas.**





Estas acciones han contribuido a disminuir el número de incidentes de alta velocidad en el área de avistamiento de más de 300 en 2020 a solo 7 en la temporada 2022-2023.

También establecimos el comité científico de tiburones ballena en 2023 en colaboración con CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas).

Además, retiramos 120 toneladas de basura de playas, manglares y el fondo marino en seis áreas naturales protegidas en Baja California Sur, así como a gestionar la visita de 60,000 turistas en Balandra y el Archipiélago Espíritu Santo y restauramos dos hectáreas de manglares. Adicionalmente, impactamos directamente a más de 2,200 personas de comunidades costeras y compartimos a más de 32,000 personas información relevante para la conservación y restauración de ecosistemas costeros-marinos.

La información y experiencia generada en los últimos años nos permitió colaborar con SEMARNAT (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales), CONANP y el IMIPAS (Instituto Mexicano de Investigación de Pesca y Acuicultura Sustentables) en el diseño y actualización de siete

instrumentos de política pública, como los Programas de Acción para la Conservación de Especies (PACE) para tiburones blancos y tortugas marinas, y el Programa Nacional para la Gestión y Conservación de Tiburones y Rayas.

Nuestro impacto ha posicionado a WWF México para participar en un proyecto regional de Chile a México promoviendo la conservación de grandes cetáceos. Esta iniciativa implicará compartir las experiencias de México e implementar estrategias innovadoras para proteger los ecosistemas marinos.

Estos esfuerzos colectivos aseguran los medios de vida de las comunidades costeras y mejoran su resiliencia ante los impactos del cambio climático. Nuestro compromiso de vincular la información científica con la toma de decisiones, el desarrollo de políticas y la conservación de ecosistemas y especies subraya la relevancia y el impacto de nuestro trabajo.

## PROGRAMA NATURALEZA EN TU ESCUELA

El Programa Naturaleza en tu Escuela, una actividad efectiva para difundir el trabajo científico realizado por la Alianza, ha logrado una profunda transformación en las 1,369 escuelas que han participado desde 2014. En las obras de arte desarrolladas en este programa, se hacen visibles ideas y puntos de vista, inspirando a la sociedad mexicana a encontrar formas de proteger tiburones, ballenas, tortugas marinas, jaguares, mariposas monarca y las comunidades humanas que cohabitan con ellos.

La educación ambiental tiene un valor que se suma a los objetivos de responsabilidad social de América Móvil y Fundación Telmex-Telcel, así como a la misión de WWF. Este modelo de conferencias, proyectos académicos y la participación de escuelas primarias y secundarias ha logrado la colaboración de 174,821 estudiantes, tanto en su formato presencial desde 2014 como en la etapa en línea entre 2020 y 2023. El programa ha impartido más de 1,800 conferencias, que han generado siete exposiciones de arte, ocho catálogos de arte y siete expediciones científicas que han involucrado a más de 3,000 maestros.

De esta manera, el Programa Naturaleza en tu Escuela está presente en las escuelas mexicanas en favor de la educación y el medio ambiente, inculcando en los jóvenes estudiantes y sus maestros un interés por contribuir a una sociedad más preparada para conservar y mejorar nuestro planeta a través de la imaginación, herramientas tecnológicas y conocimiento.

**1,369** escuelas han participado en el Programa Naturaleza en tu Escuela desde 2014.





NUESTRO PROPÓSITO:

# HACIENDO POSIBLE UNA MEJOR SOCIEDAD

En América Móvil, aprovechamos la conectividad para empoderar a las comunidades y promover un cambio positivo en la sociedad. Nuestra estrategia integral se enfoca en ampliar el acceso a Internet para poblaciones desatendidas, fomentando la inclusión digital para grupos vulnerables como mujeres, personas con discapacidad y comunidades rurales, y dotar a estos grupos con las habilidades digitales necesarias para aprovechar el potencial transformador de la conectividad.

A man with a beard, wearing a black t-shirt and shorts, is sitting on a stone ledge. He is looking out over a vast, green, hilly landscape. A black bag is on the ledge next to him. A laptop is open on his lap. The background shows rolling green hills under a clear sky. A large red curved shape is on the left side of the page.

Hemos avanzado significativamente en la extensión de nuestra red de telecomunicaciones para alcanzar áreas remotas, mientras implementamos soluciones de conectividad asequibles para garantizar la accesibilidad y la inclusión. Además, ofrecemos programas diseñados para abordar las necesidades únicas de grupos específicos, como la capacitación en comercio electrónico para mujeres emprendedoras en regiones rurales. Al empoderar a las personas con acceso y habilidades, buscamos cerrar las brechas digitales, reducir las desigualdades y propiciar el progreso social a través del poder transformador de la conectividad.



Los profundos desafíos económicos y sociales de los últimos años han sido enfrentados con el valioso apoyo de las telecomunicaciones y las tecnologías digitales. Reconocemos el poder transformador de la conectividad para lograr la inclusión social, fomentar el desarrollo económico y generar un cambio positivo en las comunidades. Nos esforzamos por cerrar la brecha digital y permitir el uso relevante de la conectividad moderna por parte de individuos, empresas e instituciones. Es una forma de contribuir a una sociedad más inclusiva y próspera. La expansión de redes de telecomunicaciones confiables facilita el acceso a la educación, la atención médica, los servicios financieros, el comercio y las oportunidades económicas, elevando a las comunidades y fomentando un desarrollo sostenible y equitativo. La conectividad es una piedra angular para el progreso hacia una mejor sociedad”.

**Carlos M. Jarque Uribe | Director Ejecutivo de Relaciones Internacionales, Gubernamentales y Corporativas**

# INCLUSIÓN DIGITAL

Nuestra visión va más allá de la simple conectividad. Nuestro propósito es forjar una sociedad inclusiva y equitativa en un mundo que se transforma a pasos agigantados hacia las tecnologías digitales. La brecha de desigualdad se ha ampliado, especialmente para las regiones que aún necesitan conectarse. Este reconocimiento no solo nos impulsa, sino que nos obliga a actuar.

Imaginamos una sociedad en donde cada individuo, sin importar su ubicación geográfica o circunstancia, pueda acceder a las herramientas digitales que potencian su desarrollo. No se trata solo de cables y señales; es un compromiso profundo con la inclusión, la equidad y la oportunidad.

En este viaje, estamos llevando internet incluso a las comunidades más remotas en los mercados donde operamos y empoderando a aquellos que han estado marginados de estas tecnologías. Desde mujeres hasta personas con discapacidad, adultos mayores y poblaciones rurales, todos merecen participar plenamente en la era digital. No se trata solo de acceso, se trata también de empoderamiento. Proveemos habilidades y conocimientos para que todos puedan alcanzar su potencial y contribuir al crecimiento económico y el bienestar social. No podemos permitir que nadie se quede atrás. Nuestro compromiso inquebrantable nos impulsa a construir puentes hacia un futuro donde la tecnología sea un motor de igualdad.

<sup>1</sup>Comunidades con menos de 5 mil habitantes.

## NUESTRA ESTRATEGIA SE BASA EN TRES PILARES FUNDAMENTALES:

# 1

### ACCESO A INTERNET EN COMUNIDADES DESATENDIDAS<sup>1</sup>:

Creemos firmemente que todos deberían tener acceso a Internet. Por lo tanto, trabajamos permanentemente para llevar Internet a las áreas más remotas y desatendidas. No queremos que nadie se quede atrás. Queremos contribuir a un mundo donde la conectividad no sea un privilegio, sino una realidad accesible para todos.

# 2

### FOMENTAR LA ADOPCIÓN DE INTERNET ENTRE GRUPOS VULNERABLES:

Nuestro compromiso abarca a todos, desde mujeres hasta personas con discapacidad, adultos mayores y la población rural. Queremos que todos se beneficien de la conectividad. La inclusión digital no es solo una meta, sino una necesidad. Al empoderar a estos grupos, creamos un tejido social más fuerte y resiliente.

# 3

### HABILIDADES DIGITALES Y EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO:

El acceso no es suficiente. Empoderar a las personas para que aprovechen al máximo la tecnología es crucial. Proveemos habilidades y educación para que todos puedan realizar su potencial. La alfabetización digital abre puertas y construye puentes hacia un futuro más próspero.

Creemos firmemente que la igualdad de oportunidades es esencial. Las personas con acceso al conocimiento pueden contribuir positivamente al crecimiento económico global.

# ACCESO A INTERNET

Conectamos más que cables. Tejemos oportunidades. Nuestro compromiso es universal: Internet para todos. Al 31 de diciembre de 2023, el porcentaje de la población cubierta en los mercados donde operamos aumentó en un 2.15%.

## POBLACIÓN CUBIERTA POR TECNOLOGÍA AL DICIEMBRE DE 2023

	GSM	UMTS	LTE
	(% de la población cubierta)		
Argentina	99.29%	98.30%	97.74%
Austria	99.99%	95.20%	98.67%
Bielorrusia	99.90%	99.90%	-
Brasil	95.38%	96.74%	96.60%
Bulgaria	99.83%	99.92%	99.44%
Colombia	90.23%	90.11%	87.20%
Costa Rica	90.74%	96.74%	97.01%
Croacia	99.00%	99.00%	98.90%
República Dominicana	99.12%	98.75%	89.63%
Ecuador	96.03%	81.80%	80.83%
El Salvador	82.19%	96.31%	89.95%
Guatemala	88.44%	90.50%	88.46%
Honduras	73.93%	81.87%	75.08%
Macedonia	99.80%	99.90%	99.20%
México	95.44%	96.56%	93.96%
Nicaragua	71.75%	79.36%	78.49%
Paraguay	76.89%	80.76%	83.63%
Perú	88.03%	85.15%	85.52%
Puerto Rico	-	96.95%	99.26%
Serbia	99.80%	98.00%	99.50%
Eslovenia	99.90%	-	99.30%
Uruguay	99.52%	99.23%	98.65%



Para finales de 2023, nuestra cobertura LTE había proporcionado acceso a Internet a 528.4 millones de personas, 14.7 millones más que en 2022. La población cubierta en comunidades desatendidas alcanzó los 55.4 millones, reforzando nuestro compromiso de cerrar la brecha digital y fomentar la conectividad global para todos.

Tecnología	Población Cubierta (Millones)	Población Cubierta en Comunidades Desatendidas (Millones)
UMTS (3G)	542.5	54.1
LTE (4G/4.5G)	528.4	50.0
5G	200.2	1.3

Además, ofrecemos servicios 5G en nuestros principales mercados. Continuaremos con el despliegue de redes 5G en el resto de nuestras operaciones para aumentar la velocidad y la transmisión de nuestros servicios de datos, mejorando la experiencia del cliente.

País	5G
Austria	90.50%
Brasil	45.82%
Bulgaria	82.64%
Croacia	92.30%
República Dominicana	53.36%
Guatemala	28.51%
Macedonia	99.50%
México	49.46%
Perú	25.70%
Puerto Rico	90.65%
Eslovenia	80.00%



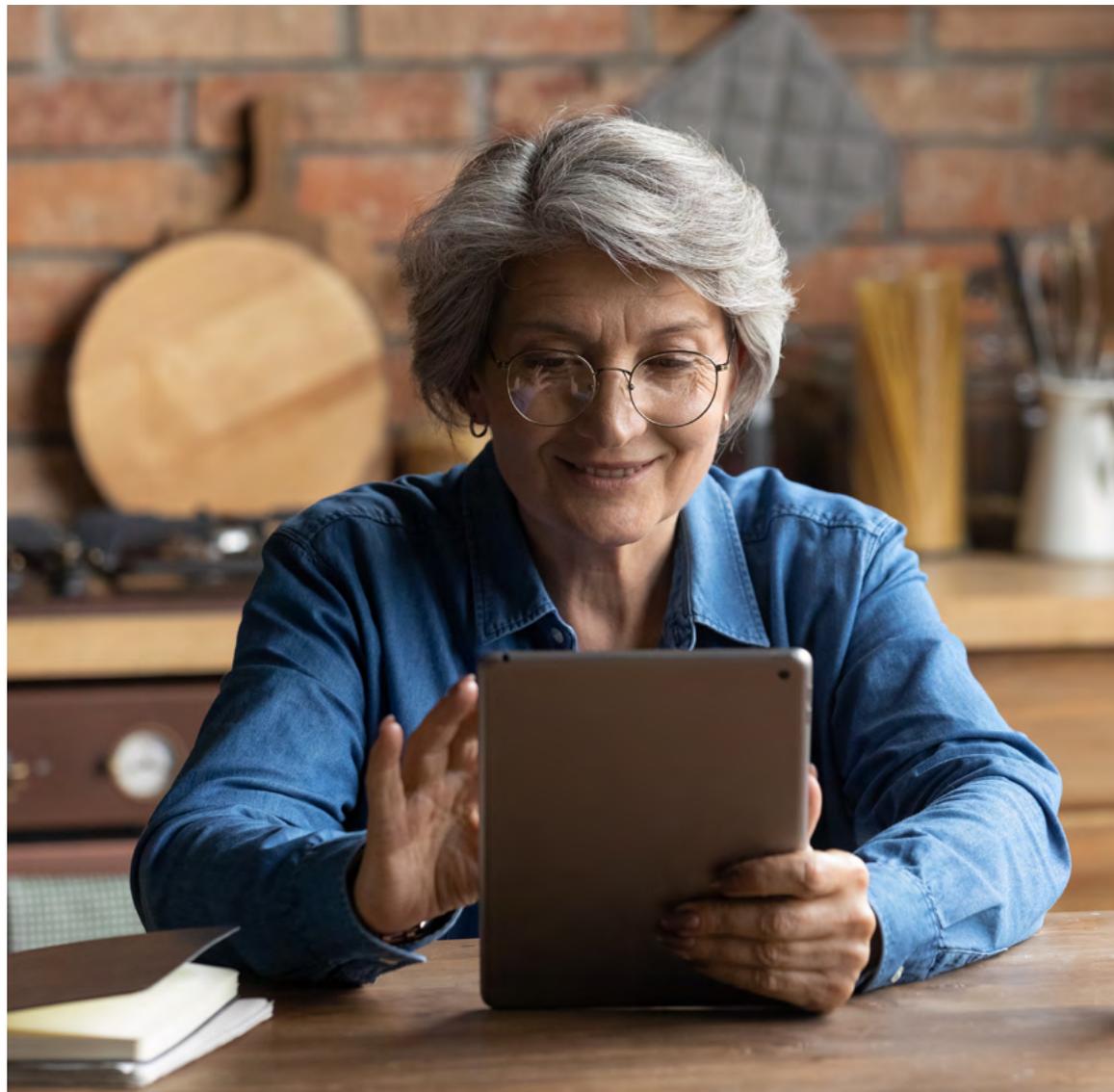
# ADOPCIÓN DE INTERNET

Hemos realizado importantes esfuerzos para garantizar que todos aquellos que ya tienen cobertura LTE pero aún están desconectados sean incluidos en el mundo digital. Nuestra misión es reducir la brecha digital y asegurar igualdad de oportunidades de desarrollo para todos.

Para lograr este objetivo, hemos desarrollado iniciativas de inclusión digital y proporcionado dispositivos reacondicionados a quienes no pueden costearlos. Pero no nos detenemos ahí. Nuestro programa de voluntariado enseña a los beneficiarios cómo usar sus teléfonos inteligentes o tabletas de manera efectiva. Les proporcionamos herramientas para navegar en el mundo digital, al mismo tiempo que enfatizamos prácticas de seguridad y privacidad.

## PROGRAMAS DE ADOPCIÓN DE INTERNET

Programas	Beneficiarios
Aldeas Digitales	1,200,000
A1 Digital Campus	142,520
Escuelas Conectadas	300,925
Internet Para Todos	118,831
Reconectados	43,484
Red Nacional de Puntos Wifi	989,621
Otros Programas	22,375
<b>Total de Personas Impactadas</b>	<b>2,812,836</b>



ACCEDER A LOS SERVICIOS GUBERNAMENTALES



MEJORAR LA EDUCACIÓN



OBTENER INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS



VISITE LOS SITIOS WEB DE REDES SOCIALES



EMPODERANDO EL DESARROLLO SOSTENIBLE: EL COMPROMISO DE AMÉRICA MÓVIL CON LA CONECTIVIDAD<sup>2</sup>

[203-2]

América Móvil es un impulsor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Conectamos personas, empresas y comunidades a través de nuestros servicios de telecomunicaciones móviles y fijas en América Latina y Europa. Nuestras inversiones en infraestructura de red han acercado las soluciones de conectividad más que nunca, fomentando una comunicación eficiente entre personas, organizaciones y gobiernos. Esta mejor conectividad tiene un impacto positivo en la vida de las personas y genera oportunidades económicas en sectores como la salud, la educación y la agricultura. Al cumplir con este objetivo, contribuimos significativamente al desarrollo sostenible mientras empoderamos a las sociedades para un mejor futuro.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU A TRAVÉS DE PROGRAMAS E INICIATIVAS ESPECÍFICAS, POR FAVOR CONSULTE EL APÉNDICE C DE ESTE INFORME.



<sup>2</sup> Fuente: Datos obtenidos de la Encuesta de Consumidores de GSMA Intelligence (2023) y cálculos de América Móvil. El número de usuarios se cuantifica multiplicando los suscriptores móviles únicos por el porcentaje de encuestados que respondieron afirmativamente a realizar una actividad particular utilizando el celular. Los datos de suscriptores únicos se obtienen de GSMA Intelligence, que combina datos reportados por operadores móviles con la Encuesta de Consumidores de GSMA Intelligence y América Móvil. El total de usuarios individuales de América Móvil en Europa y América Latina alcanzó los 310 millones en 2023.

COMPRA DE BIENES



BUSCAR / SOLICITAR UN TRABAJO



UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS AGRÍCOLAS



USO DE SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES



LEER NOTICIA



HACER VIDEOLLAMADAS



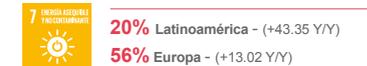
MEJORAR / MONITORIZAR LA SALUD



VER VIDEO GRATIS



PAGAR LAS FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS



# HABILIDADES DIGITALES Y EDUCACIÓN DIGITAL

Nuestras iniciativas de inclusión digital consideran un enfoque integral, permitiendo el acceso a contenidos de educación superior, a través de plataformas digitales como Aprende.org, PruebaT, Khan Academy en español, Capacítate para el Empleo y Biblioteca Digital. Es así como ofrecemos una amplia gama de contenido en educación (desde educación primaria hasta posgrado), como temas culturales y de salud para usuarios y empleo. Estas plataformas son desarrolladas por la Fundación Carlos Slim y otras instituciones de renombre mundial como MIT Open Course Ware, Edx, Udacity, Coursera y Khan Academy.

Muchos de nuestros empleados participan activamente en nuestro Programa de Voluntarios en Red (Red de Voluntarios Telmex-Telcel y Red de Voluntarios Claro). Trabajan estrechamente con ONGs y comunidades locales como un equipo para desarrollar iniciativas de responsabilidad social, enfatizando la educación, el apoyo a la atención médica y las oportunidades de empleo. Adaptamos nuestros programas para abordar las necesidades y desafíos específicos de cada comunidad.

Para obtener más información sobre nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU a través de programas e iniciativas específicas, visita el Apéndice C en este informe.

**4,391,086 USUARIOS REGISTRADOS EN APRENDE:  
UN AUMENTO DEL 4.52% ANUAL, 55.71% SON MUJERES**



## EDUCACIÓN INICIAL

Este programa reconoce que las experiencias tempranas de vida tienen un impacto duradero en la configuración del cerebro. Por lo tanto, busca transformar la visión y las acciones de los adultos responsables de la crianza y educación de los niños, a través de orientarlos, capacitarlos y acompañarlos. Es así como este programa busca empoderarlos para mejorar el desarrollo integral de los niños. El objetivo es crear una sociedad más equitativa y próspera para todos.

**513,555**

personas capacitadas

**3,350,600**

beneficiarios totales del programa

**2,757,099**

guías de desarrollo infantil distribuidas y descargadas



## PRUÉBAT

Este programa tiene como objetivo fortalecer el conocimiento esencial y las habilidades cognitivas en matemáticas y lenguaje que adquirimos a lo largo de la vida. Además, busca familiarizar a estudiantes, maestros y padres con evaluaciones estandarizadas a través de una experiencia educativa personalizada. Para lograrlo, ofrecemos apoyo académico mediante el acceso a contenido interactivo y evaluaciones a través de simuladores digitales. Estos recursos están diseñados para grados de aprendizaje intermedios y superiores. En última instancia, nuestro objetivo es contribuir a una sociedad más informada y preparada para los desafíos del mundo actual.

**6,735,419**

estudiantes

**707,384**

maestros

**53,940**

escuelas registradas



## KHAN ACADEMY EN ESPAÑOL

Esta plataforma en línea ofrece miles de ejercicios y lecciones en video que pueden aprenderse de manera simple y efectiva en áreas como matemáticas, ciencias, finanzas, economía y ciencias de la computación. Fue creada en 2006 por Salman Khan y se utiliza en diversos espacios educativos alrededor del mundo. Gracias al apoyo de la Fundación Carlos Slim, todos los materiales de Khan fueron traducidos al español, lo que ha permitido que más personas accedan a estos recursos y enriquezcan su conocimiento.

**20,933,967**

estudiantes

**6,896**

lecciones en video



## CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO

Esta iniciativa fue creada para contribuir al desarrollo de competencias productivas clave para la industria en los próximos cinco años. El enfoque es inclusivo: no hay fronteras, ni límites de tiempo o edad, ni requisitos educativos previos. A través de formación en línea gratuita, promovemos la autonomía financiera y la preparación continua necesaria para enfrentar la evolución tecnológica y la transformación digital del siglo XXI. Mediante la creación de cursos, rutas de aprendizaje, programas de diploma y especialidades operativas, promovemos el desarrollo y la actualización de habilidades técnicas y profesionales. Nuestro objetivo es preparar a las personas para enfrentar los desafíos de una economía global en constante cambio.

**11,839,254**  
estudiantes

**43,911,912**  
inscripciones a cursos

**29.61%**  
de las inscripciones totales a  
cursos están en el sector tecnológico



Este año, el número de usuarios de nuestras plataformas de educación digital aumentó un 6.6%, representando 2,439,062 usuarios adicionales. También impartimos 212.6 millones de lecciones, un promedio de 9.2 cursos por usuario. Además, en 2023 incrementamos en más de 2,800 el número de escuelas registradas en PruebaT. Durante 2023, se proporcionó capacitación en habilidades digitales a más de 128 mil personas a través de la plataforma Aprende, incluyendo cursos de habilidades digitales básicas para que los usuarios se comuniquen y accedan a servicios públicos, comerciales y financieros en línea; cursos para mejorar la empleabilidad, fomentar el emprendimiento y desarrollar pequeñas y medianas empresas; y cursos para convertirse en especialistas o técnicos en profesiones digitales.

## BIBLIOTECA DIGITAL TELMEX-TELCEL FUNDACIÓN CARLOS SLIM

La Biblioteca Digital Telmex-Telcel | Fundación Carlos Slim es una biblioteca digital de vanguardia ubicada dentro del Pabellón Nacional de la Biodiversidad en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Este espacio de aprendizaje de acceso abierto está dedicado a promover la curiosidad científica y preservar la biodiversidad a través de talleres y actividades que alientan a los participantes a aplicar ideas innovadoras y conocimientos científicos en su vida diaria. Nuestras instalaciones de última generación ofrecen equipos de cómputo, préstamo de tabletas, acceso a Internet, robots, impresoras 3D, drones y un microscopio digital para una experiencia educativa inmersiva.

**181,734** visitantes  
(marzo 2023 - marzo 2024)

**41,504**  
tabletas prestadas

**132**  
conferencias

**3,254**  
talleres

**179**  
contenidos



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE  
EL USO DE NUESTRAS PLATAFORMAS DE  
EDUCACIÓN DIGITAL, VISITAR EL APÉNDICE F.



# CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

[2-6, 201-1]

Fomentando la inclusión digital y aprovechando nuestras herramientas digitales disponibles, mejoramos nuestro rendimiento económico y nuestra capacidad para apoyar el desarrollo regional. Esta iniciativa amplió el valor económico generado, incrementando de \$43,499 millones de dólares estadounidenses a \$48,303 millones de dólares estadounidenses, mientras mejoraba nuestro valor económico retenido de \$4,544 millones de dólares a \$4,782 millones de dólares.

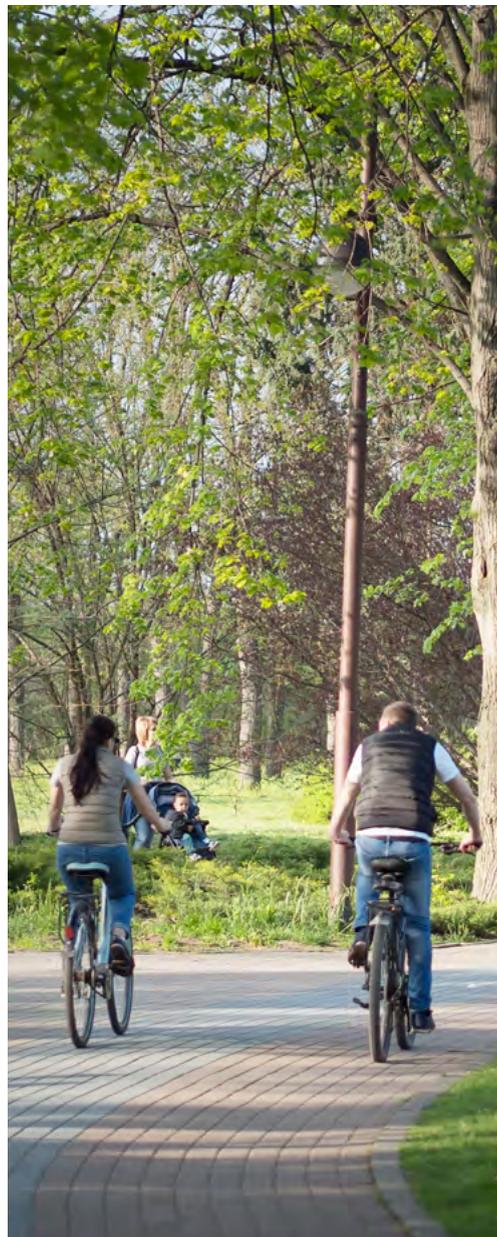
## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO<sup>3</sup>

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	VALOR ECONÓMICO RETENIDO <sup>2</sup>
2021	40,357	36,855	3,502
2022	43,499	38,955	4,544
2023	48,303	43,521	4,782



<sup>3</sup> En nuestro reciente informe GRI 201-1 Valor Económico Directo Generado y Distribuido, es importante proporcionar contexto respecto a las cifras presentadas en la tabla. Las fluctuaciones en los tipos de cambio impactaron significativamente los valores reportados. Específicamente, en 2023, el peso mexicano se apreció frente al dólar estadounidense, cerrando en 16.89, en comparación con un tipo de cambio de 19.41 en 2022. En consecuencia, al traducir el valor económico generado y distribuido de pesos mexicanos a dólares estadounidenses, las cifras parecen crecer más en términos de USD. Este efecto se debe principalmente al mayor valor del dólar estadounidense en relación con el peso mexicano en 2023 en comparación con 2022, lo que lleva a un aparente aumento en los valores reportados cuando se denominan en USD. Reconocemos la influencia de estas fluctuaciones monetarias en los datos reportados y seguimos comprometidos a proporcionar información transparente y precisa en nuestros informes de sostenibilidad.

<sup>4</sup> Considerando que el valor económico retenido es equivalente a la utilidad neta actual de las operaciones continuas

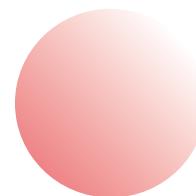


# INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

[2-6, 203-1]

En 2023, asignamos 45.1 millones de dólares a varios programas de ciudadanía corporativa y filantropía, frente a los 18 millones en 2022. Una parte significativa de estos fondos (89%) fue donada en especie a través de productos y servicios o creando alianzas o asociaciones. Estas iniciativas se seleccionan en función de su impacto potencial, el número de personas que se beneficiarán de ellas y las ventajas que aportan a la sociedad y nuestras comunidades.

A través de este enfoque, hemos beneficiado a más de 2.5 millones de personas, lo que marca un aumento del 91% en comparación con el año pasado. Esto fue posible en parte gracias a la colaboración de 3,175 empleados voluntarios para diversas iniciativas. Durante este período, contribuyendo con 47,623 horas de trabajo. El 65% de estos esfuerzos se llevaron a cabo durante el horario laboral como parte de nuestro compromiso de fomentar un cambio significativo todos los días.





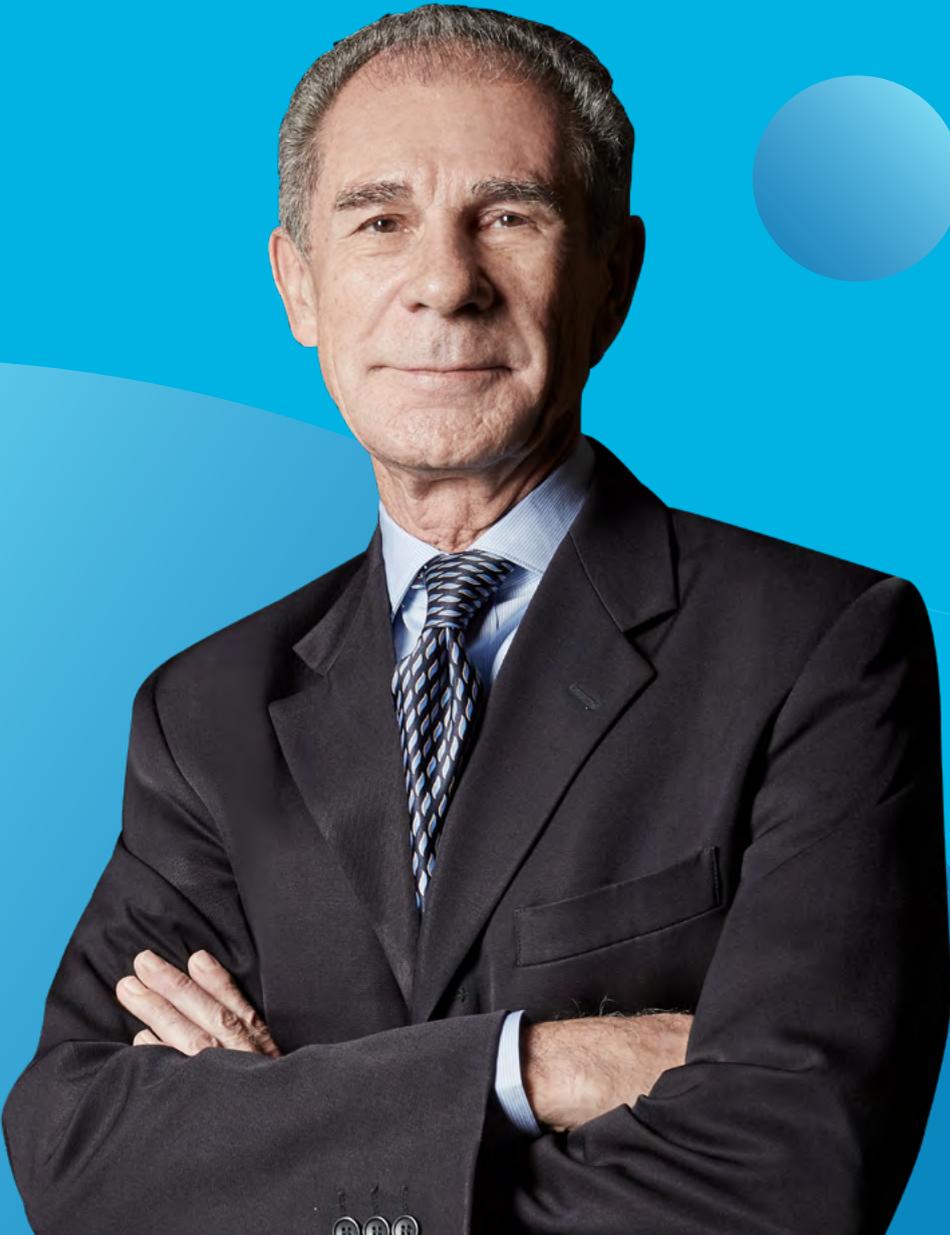
NUESTRO PROPÓSITO:  
**HACIENDO  
POSIBLE UN  
MEJOR LUGAR  
DE TRABAJO**

Estamos dedicados a crear un ambiente laboral óptimo para nuestros empleados. Mediante capacitación continua y desarrollo profesional, equipamos a nuestra fuerza laboral para adaptarse a las dinámicas cambiantes de la industria. Promovemos una cultura de sustentabilidad e inclusión con iniciativas que realzan la diversidad, equidad y la no discriminación, mientras que el bienestar de nuestros empleados es apoyado por programas exhaustivos de salud, seguridad y beneficios

EL COLABORADOR EN EL CENTRO • IGUALDAD • DIGNIDAD DE LA PERSONA • DESARROLLO DEL TALENTO • INTEGRIDAD • PRÁCTICAS ÉTICAS • LEALTAD

Con la implementación de la evaluación Great Place To Work (GPTW), adoptamos un enfoque integral para evaluar nuestra cultura laboral y su impacto en las metas de sustentabilidad. Integrar las métricas de GPTW en nuestras operaciones refuerza el compromiso con un entorno laboral donde cada empleado se sienta valorado, respetado y empoderado, alineando así nuestros objetivos de sustentabilidad y reforzando la dedicación que ponemos a promover un ambiente que fomente la inclusión, diversidad y bienestar general.

Desarrollamos el talento de nuestra gente a través de aprendizaje personalizado y certificaciones específicas adaptadas a los roles y aspiraciones profesionales de cada individuo. Las evaluaciones periódicas de desempeño y la retroalimentación continua aseguran que nuestra estrategia de capital humano promueva la mejora constante. La Semana de la Sustentabilidad refuerza nuestra cultura en esta materia, destacando iniciativas que generan valor compartido para las personas y el planeta. Respetando los derechos laborales y priorizando un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, nuestro enfoque se centra en atraer y retener a los profesionales más destacados. Este enfoque nos permite servir mejor a nuestros clientes y comunidades fomentando un crecimiento responsable.



“

En América Móvil reconocemos que nuestro éxito está intrínsecamente ligado a nuestro compromiso con los principios ambientales, sociales, laborales y de gobernanza, (ASLG). Priorizamos operaciones responsables mientras fomentamos un entorno laboral inclusivo y de apoyo para nuestros talentosos empleados. Creemos firmemente que invertir en nuestra gente es clave para lograr nuestros objetivos de sustentabilidad y crear valor a largo plazo para nuestros grupos de interés. Al cultivar una fuerza laboral diversa y comprometida, promover oportunidades de aprendizaje y desarrollo continuo, y mantener los más altos estándares éticos, nos esforzamos por construir un mejor lugar de trabajo que empodere a nuestros empleados para impulsar la innovación y ofrecer un servicio al cliente excepcional.”

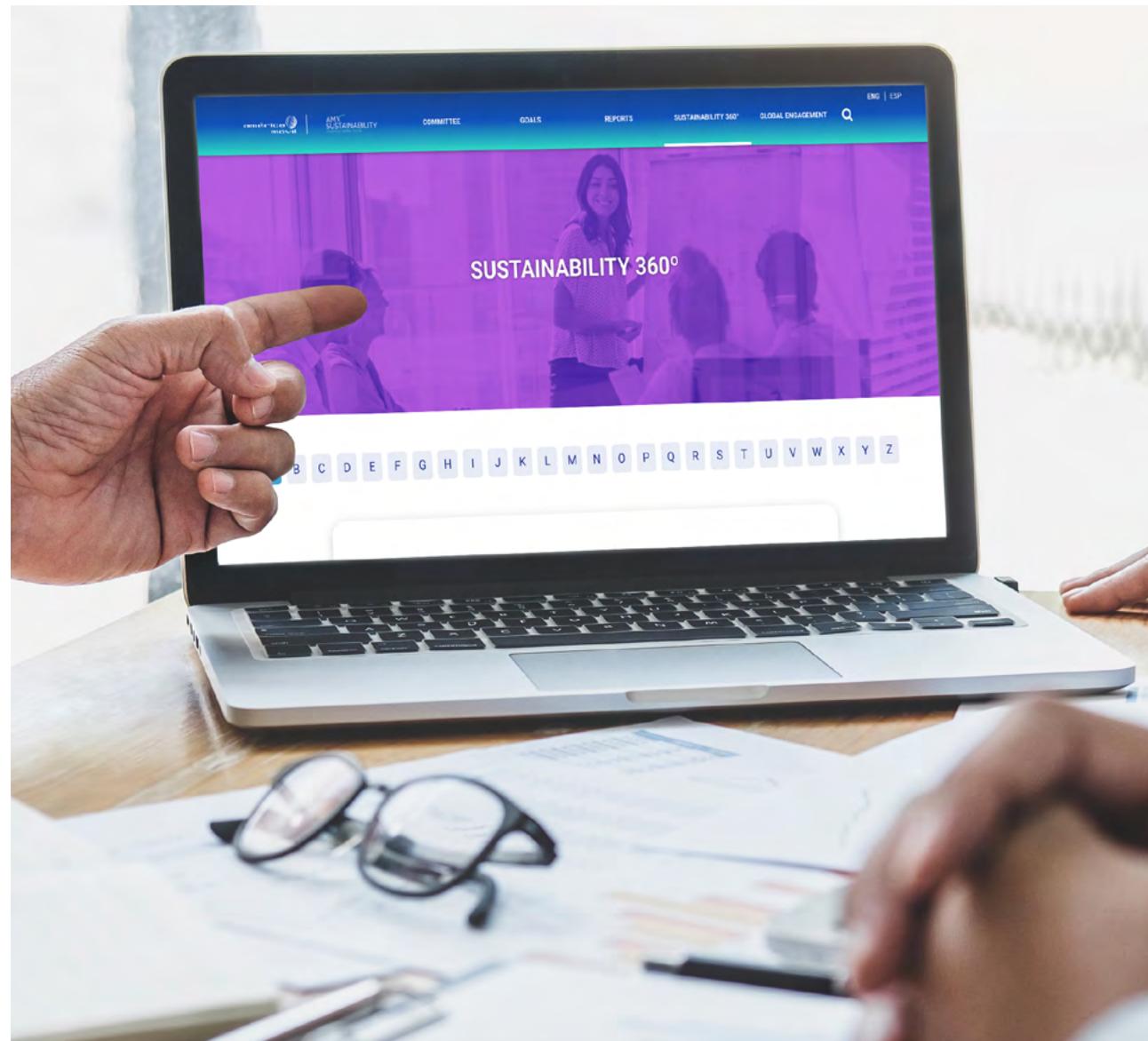
Angel Alexander | **Director de Recursos Humanos de América Móvil**

# MODELO DE CAPITAL HUMANO

En América Móvil definimos un modelo de capital humano que pone a nuestros empleados y clientes en el centro de la estrategia, reconociéndolos como la columna vertebral de la organización. Valoramos a cada colaborador por sus capacidades únicas, experiencias enriquecedoras y motivaciones personales, comprometiéndonos a escuchar, reconocer, desarrollar y proporcionarles las herramientas para alcanzar su máximo potencial.

Nuestra conducta se rige por el Programa de Integridad y Cumplimiento, el Código de Ética y la Política de Igualdad y Respeto, que juntos conforman los pilares del quehacer de Recursos Humanos.

A su vez, brindamos autonomía a cada empresa filial para navegar dentro de estos marcos y directrices corporativas, lo que les permite responder eficazmente a las diversas necesidades culturales, operativas y legales específicas de su entorno de negocio. Esta flexibilidad asegura que nuestras prácticas de gestión del talento sean tan dinámicas y diversas como los mercados en los que operamos.





# TALENTO

[2-6, 2-7, 2-8, 405-1]

Los empleados comprometidos son clave para nuestro éxito en esta industria altamente competitiva. El propósito de hacer posible un mundo mejor a través de la conectividad nos ayuda a atraer y retener a los mejores talentos que quieran generar un impacto positivo en la sociedad. Encontrar profesionales digitales capacitados puede ser un desafío dada la alta demanda en los diversos sectores en los que operamos. Por lo tanto, nos esforzamos por cultivar una cultura sólida inspire al compromiso de los empleados y nos distinga.

Para ayudar a la fuerza laboral a comprender su papel en periodos de cambio, llevamos a cabo una iniciativa con alcance global para alinear principios, procesos y comportamientos fundamentales con nuestra misión. Este método facilita la atracción y retención del mejor talento, quienes también comparten nuestros valores.

A finales de 2023, nuestra plantilla superaba las 176,000 personas, con una distribución de género compuesta por 38% de mujeres y 62% de hombres. El 98% de estos puestos son permanentes, mientras que tan solo el 2% son temporales. Nuestra actividad principal se centra en el sector de Telecomunicaciones, representando el 98% de nuestra operación global, con el 2% restante diversificado en otros negocios.

La alta dirección está integrada por 832 expertos. Este grupo de personas va más allá de ser nuestra guía profesional, también se han vuelto personas dignas de respeto de todos los que conformamos

la cultura de América Móvil, al encontrar en sus aportaciones a la compañía un referente de innovación y actuar. Sin fin de estrategias emanaron de este talentoso grupo y reconocemos su papel fundamental en lograr nuestro éxito a través del tiempo.

El año pasado experimentamos una renovación natural en nuestra plantilla, incorporando a más de 30,000 nuevos miembros con un costo promedio de contratación de \$547 dólares estadounidenses (\$9,246 pesos mexicanos). Entre ellos, la mitad eran mujeres, destacando nuestros esfuerzos hacia la igualdad de género. El 22% de las posiciones abiertas fueron cubiertas por candidatos internos..

Tenemos una de las tasas de rotación global más bajas de la industria en la que operamos. El año pasado cerró en un 12.16% con niveles casi idénticos entre mujeres (12.21%) y hombres (12.13%), una condición que sugiere un entorno de trabajo equitativo. Enfrentamos un desafío particular con los empleados menores de 30 años, que presentan una tasa de rotación del 29.53%. Somos un grupo que se caracteriza por la lealtad de sus colaboradores, teniendo 10 años de servicio promedio en hombres y 9 años en mujeres. Este dato no solo refleja nuestro desafío, sino también nuestro compromiso con la retención del talento.

PARA OBTENER INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE  
NUESTRA DISTRIBUCIÓN DE TALENTO Y DEMOGRÁFICOS,  
VISITE EL APÉNDICE E.



# CAPACITACIÓN

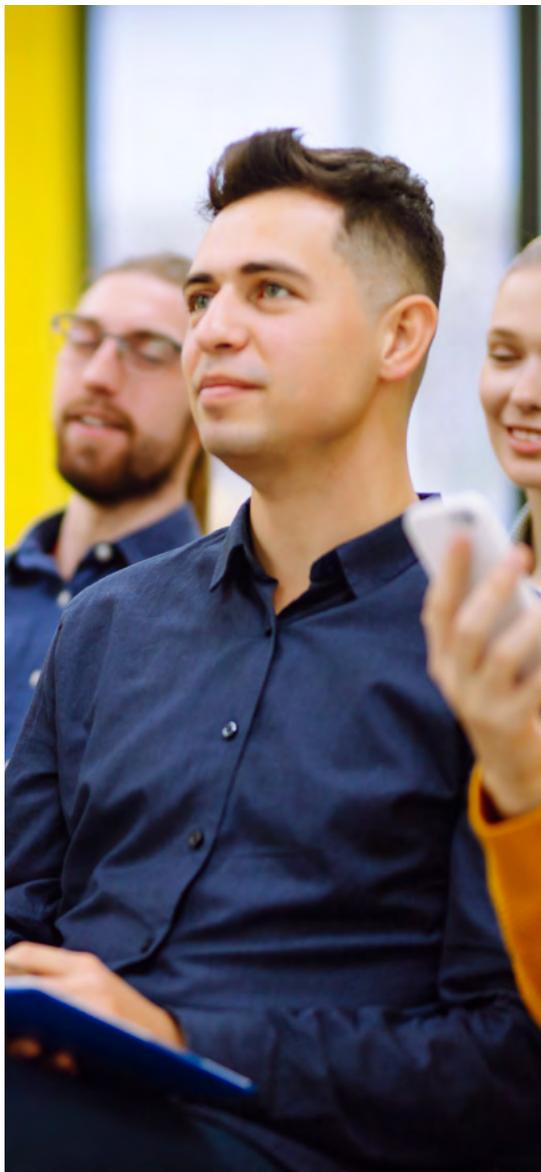
[404-1, 404-2]

Reconocemos la capacitación como una de las vías para promover el desarrollo continuo de los colaboradores.

Hemos establecido tres niveles de formación. El primero de carácter obligatorio, diseñado para preparar al personal sobre aspectos cruciales como salud y seguridad laboral, ética, anticorrupción, así como protección y privacidad de datos.

La segunda categoría, esencial y altamente recomendada, se enfoca en el desarrollo de habilidades y competencias clave para el desempeño de sus roles, organizada en cinco ejes: liderazgo, atención al cliente, competencias comerciales, gestión de proyectos y actualización profesional (reskilling). El tercer nivel engloba programas diseñados para permitir a los empleados avanzar en áreas de su interés personal y profesional, cubriendo una amplia gama de temas como comunicación, trabajo en equipo, habilidades técnicas, metodologías e innovación. El enriquecimiento continuo de habilidades beneficia a los individuos, la organización y a nuestros clientes. Atendemos de manera eficaz sus necesidades, fomentamos la confianza y establecemos relaciones genuinas, contribuyendo al crecimiento empresarial sostenible. Priorizamos la identificación de necesidades formativas específicas para cada rol.

Para ello, cada operación realiza una Detección de Necesidades de Capacitación involucrando a cada una de sus áreas garantizando que los programas que ofrecemos satisfagan las necesidades específicas de cada posición. Este enfoque nos ha permitido anticiparnos a las demandas de habilidades para el futuro digital, invirtiendo este año en formación para la reconversión profesional y adoptando metodologías ágiles para capacitar a los equipos en nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial,



la ciencia de datos y el Internet de las Cosas (IoT). Continuando con nuestros programas de desarrollo, hemos mantenido nuestros programas de experiencia del cliente, capacitación en ventas y liderazgo. Sin embargo, también reconocemos la importancia de recapacitar y mejorar las habilidades de nuestros empleados para seguir siendo competitivos. Estos tres programas impactan positivamente en nuestra relación con los clientes al aumentar su confianza en nosotros, posicionando a América Móvil como un socio que les ayuda a alcanzar sus objetivos. Este conjunto de habilidades nos permite continuar liderando el mercado al comprender las necesidades de nuestros clientes y desarrollar a nuestros empleados para satisfacer las demandas actuales y futuras. Actualmente, el 23% de nuestro personal está comprometido en estos programas. El pilar de nuestras herramientas de capacitación lleva por nombre Capacítate Carso, plataforma de formación para colaboradores y aliados.

Durante 2023, los empleados accedieron a más de un millón de horas de recursos educativos. Este esfuerzo contribuyó a una cobertura de capacitación que benefició al 85% de nuestro personal, asegurando igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional para todos nuestros colaboradores. Otra muestra de nuestra dedicación y compromiso por cultivar expertos en nuestra fuerza laboral y promover el aprendizaje continuo es que este año hemos proporcionado 7 millones de horas de formación con un promedio de 43 horas por empleado. Realizamos inversiones por más de 11 millones de dólares (equivalente a más de 197 millones de pesos), fundamentales para mantener, actualizar y desarrollar las competencias de nuestro equipo en un sector que evoluciona rápidamente. Facilitamos el acceso a oportunidades de aprendizaje continuo para que todos los empleados puedan desarrollar habilidades relevantes para sus roles actuales y futuros, enfatizando la diversidad, la inclusión y la gestión del talento para atraer y retener a los mejores profesionales.

# CULTURA DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Cada colaborador desempeña un papel esencial en la implementación de nuestra Estrategia de Sustentabilidad Empresarial y la creación de valor compartido. Independientemente del rol o las funciones, todos contribuimos a mejorar el mundo a través de los siguientes comportamientos:



**Integridad y Ética:** Nos adherimos rigurosamente a nuestros valores y al Código de Ética, liderando con el ejemplo y actuando inmediatamente ante cualquier irregularidad.



**Compromiso y Vitalidad:** Hacemos nuestro trabajo con energía y entusiasmo, enfrentamos desafíos con determinación y reconocemos el servicio como la esencia de nuestra actividad



**Flexibilidad y Mejora Continua:** Nos esforzamos por ser adaptables y enfocarnos en soluciones innovadoras, mientras promovemos interacciones respetuosas que impulsan el desarrollo del talento.

Mediante la fijación responsable de objetivos y la anticipación de riesgos, nos esforzamos por adoptar modelos operativos más eficientes que maximicen el uso inteligente de los recursos. Como líderes de la industria, somos capaces de efectuar cambios positivos integrando prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones. Uno de los ejemplos notables de nuestros esfuerzos para fomentar esta cultura es la celebración anual de nuestra Semana Global de la Sustentabilidad, que en su cuarta edición convocó a más de 600 colaboradores de las diferentes filiales. Abordamos temas clave como los desafíos de sustentabilidad de América Móvil, estrategias para reducir la brecha digital a través de iniciativas como Aprende.org y Escuelas Conectadas, y la gestión de riesgos en la cadena de suministro. Exploramos la economía circular, poniendo énfasis en la reutilización de dispositivos móviles y el intercambio de mejores prácticas entre subsidiarias. El evento concluyó con una revisión del desempeño en sustentabilidad, evaluando el impacto de las políticas sobre el acceso a Internet asequible y habilidades digitales que apoyan los Objetivos de Desarrollo Sostenible, junto con estrategias para reducir la huella ambiental mediante el uso de energía renovable y operaciones eficientes.



# MEJORES PRÁCTICAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Implementamos mejores prácticas en sustentabilidad a través del aprendizaje y desarrollo continuo en toda nuestra organización. Nuestro personal participa regularmente en capacitaciones especializadas ofrecidas por nuestros proveedores sobre temas técnicos y operativos. Esta formación asegura que mantenemos la vanguardia en competencias necesarias para ofrecer un servicio excepcional a nuestros clientes. Reconocemos la importancia de la colaboración con nuestros proveedores para el éxito mutuo.

Mediante programas estructurados, promovemos una cultura de asociación y compromiso con la excelencia en el servicio al cliente. Esta sinergia no solo mejora nuestra oferta, sino que también eleva la calidad del servicio que reciben los clientes. La combinación de esfuerzos internos y externos ha generado eficiencias significativas y optimizado nuestro soporte a usuarios. Al desarrollar expertos en todos los niveles organizacionales, nos posicionamos para proporcionar una conectividad de alta calidad y un soporte ágil. Nuestro objetivo es ayudar a las personas a mantenerse conectadas a través de soluciones innovadoras y un servicio atento todos los días. Los miembros de nuestro equipo poseen múltiples certificaciones técnicas y de gestión de procesos, como SCRUM, ISO, Lean Six Sigma, metodología AGILE y programación Java, que fortalecen nuestra capacidad para innovar y mejorar continuamente los procesos, garantizar la calidad y ofrecer soluciones tecnológicas avanzadas.

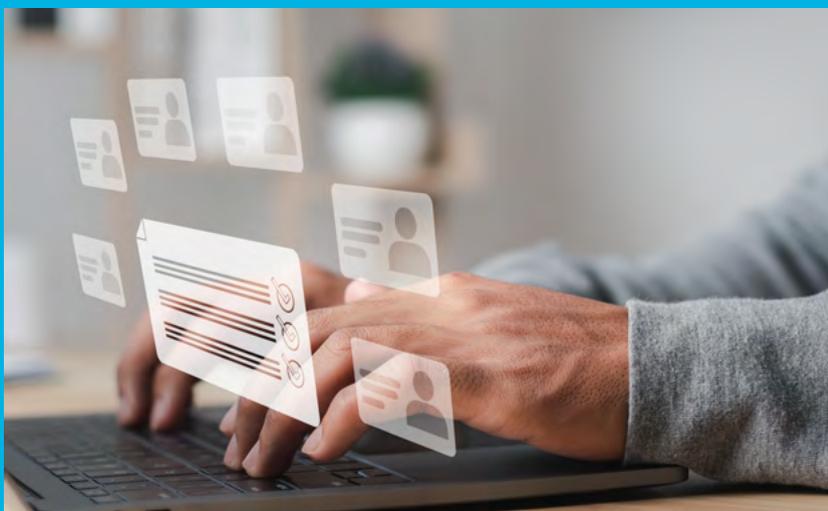
PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LAS CERTIFICACIONES QUE OBTENEMOS, VISITE EL APÉNDICE I DE ESTE DOCUMENTO.



# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

[404-3]

Regularmente realizamos evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores que conforman América Móvil, y es gracias a los diversos instrumentos y metodologías que empleamos, que hemos podido involucrar en este proceso a dos terceras partes de nuestra fuerza laboral. Apostamos por evaluaciones de 360 grados para que nuestros empleados de alto nivel identifiquen con claridad sus áreas de menor desarrollo en el quehacer profesional. Esta prueba se aplica cada tres años al nivel ejecutivo de las empresas del grupo. Para 2030, nuestro objetivo es realizar revisiones en todas las empresas del grupo. Hasta la fecha, hemos concluido con el 60% de los empleados en niveles ejecutivos. Prosperar en una industria en constante cambio requiere una adaptación continua. A través de conversaciones periódicos sobre el desempeño, reforzamos nuestro enfoque en el crecimiento profesional en todos los niveles.



## AMBIENTE LABORAL

Al incorporar la evaluación Great Place to Work (GPTW), hemos adoptado un enfoque integral para evaluar nuestra cultura laboral y su impacto en nuestras iniciativas de sostenibilidad. Los resultados obtenidos a través de GPTW corroboran las tendencias previamente identificadas en nuestras encuestas internas de clima laboral. Un beneficio clave de utilizar GPTW es que permite evaluar simultáneamente al 100% de nuestros empleados en todas las operaciones con la ventaja adicional de que la evaluación es realizada por un ente externo, garantizando así la imparcialidad y objetividad del proceso.

La integración de las métricas de GPTW en nuestras prácticas afianza nuestro esfuerzo por crear un ambiente laboral en donde cada empleado se sienta valorado, respetado y empoderado. Este enfoque no solo está en sincronía con nuestros objetivos de sustentabilidad, sino que también resalta nuestra intención de cultivar un espacio de trabajo que promueva la inclusión, la diversidad y el bienestar integral. Además, nos interesamos especialmente en las áreas de oportunidad que resultan de este ejercicio, estableciendo planes de mejora con diferentes equipos de trabajo. Realizamos encuestas anuales sobre el clima de trabajo para comprender cómo perciben nuestros empleados el ambiente laboral e identificar áreas de mejora. Uno de los objetivos de nuestra estrategia de sustentabilidad es mejorar estos resultados en un 1% cada dos años con una tasa de participación superior al 90%. Durante nuestra última encuesta, más del 91% de nuestros empleados participaron en la encuesta con una puntuación general superior al 82%, lo que representa un aumento del 1.87% respecto al período anterior.



**Great  
Place  
To  
Work®**

América Móvil recibió con orgullo la Certificación de Great Place To Work por primera vez en 2023, logrando un resultado promedio del 76%. Esto marca un hito en nuestro compromiso por convertirnos en uno de los principales empleadores de la región.



## BENEFICIOS LABORALES

[401-2, 401-3, 405-2]

Estamos comprometidos a operar nuestro negocio de manera responsable y sostenible. Una compensación justa es fundamental para garantizar que todos los empleados reciban al menos el salario y los beneficios legalmente requeridos para su país. Más allá de ello, algunas operaciones ofrecen asistencia adicional, como seguro de vida, cobertura de costos médicos, apoyo por incapacidad temporal o permanente, atención dental, licencia parental y ayuda con útiles escolares. Nos esforzamos por lograr la justicia y la igualdad de oportunidades en toda nuestra fuerza laboral. En promedio, la compensación total varía mínimamente entre géneros que desempeñan roles similares.

El salario anual promedio por empleado es de \$19,410 dólares estadounidenses (\$327,903 pesos mexicanos) y los hombres ganan un promedio de \$21,943 dólares estadounidenses (\$370,694 pesos mexicanos) por año. En contraste, las mujeres ganan un promedio de \$15,357 dólares estadounidenses (\$259,433 pesos mexicanos) anualmente. Más del 50% de los empleados pueden acceder a salarios variables vinculados a productividad y desempeño. Además, el 23% de nuestras operaciones tienen un esquema de incentivos vinculados a ASLG para una parte de sus empleados.

Todas las subsidiarias cumplen con las leyes locales con respecto a las políticas de licencia de maternidad/paternidad según corresponda; además, nuestra tasa de retención después de la licencia de maternidad es del 91%, mientras que

la paternidad tiene un porcentaje más alto del 95%. Nuestras políticas de compensación están diseñadas para recompensar un desempeño sólido, respetando las condiciones del mercado local. Los empleados reciben un salario justo y competitivo alineado con su nivel de experiencia y contribución. El desarrollo y las oportunidades están disponibles para todos. Los puestos se cubren únicamente en función del mérito sin sesgo hacia los antecedentes.

Las políticas flexibles ayudan a mantener una vida equilibrada, como la licencia parental que excede los requisitos legales locales. El cumplimiento de las leyes laborales es una prioridad. Las regulaciones sobre terminación, ya sea voluntarias o no, se siguen sin discriminación. Es importante que los empleados se sientan seguros de contribuir al máximo de su capacidad, independientemente de características personales ajenas al trabajo. Entendemos la importancia del equilibrio entre la vida personal y laboral. Todas nuestras operaciones cumplen con las políticas locales de licencia familiar. Tanto las mujeres como los hombres reciben apoyo durante acontecimientos importantes de la vida, mientras que nuestros esfuerzos ayudan a retener a los miembros talentosos del equipo, independientemente de su género.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE BRECHA SALARIAL DE GÉNERO VISITE EL APÉNDICE "E"



# DERECHOS LABORALES

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

[2-30]

Operamos en regiones con sindicatos fuertes y huelgas frecuentes en la industria de telecomunicaciones. Mediante la transparencia, la confianza y relaciones de beneficio mutuo, hemos establecido marcos productivos para promover los derechos laborales.

Desde su fundación en el año 2000, América Móvil solo ha experimentado una huelga de 24 horas en un país sin interrupciones del servicio. Además, América Móvil se adhiere al Principio tres del Pacto Global de la ONU, que establece que las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

En este sentido, nuestros empleados tienen la libertad de asociarse en sindicatos y adherirse a convenios colectivos de acuerdo con las leyes laborales de cada país en el que operamos, esta condición se declara en nuestro Código de Ética. En 2023, más de 100,000 empleados formaban parte de un sindicato, cubriendo alrededor del 61% de nuestra fuerza laboral bajo esquemas de negociación colectiva. En todas nuestras operaciones, trabajamos diligentemente para equilibrar las necesidades comerciales con los derechos de los trabajadores. Nos esforzamos por resolver problemas y asegurar un trabajo decente a través de una comunicación abierta y un compromiso compartido con el trato justo.



## DIVERSIDAD, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

[405-1]

Tenemos un fuerte compromiso con la diversidad, la igualdad y el respeto. Nuestra política para todo el grupo prohíbe la discriminación y protege la notificación confidencial de problemas. Se toman consistentemente acciones correctivas a inquietudes fundamentadas, desde reentrenamiento, terminación de la relación laboral y medidas legales cuando sea necesario.

Las mujeres representan el 38% de nuestros empleados y ocupan diversos roles desde niveles junior hasta posiciones ejecutivas. En particular, un tercio de nuestros puestos directivos y más de la mitad de las funciones generadoras de ingresos están ocupados por mujeres. Además, el 19% de nuestros empleos STEM y el 21% de los puestos en la Junta Directiva están ocupados por mujeres. Nuestras prácticas y políticas de reclutamiento promueven la representación y las oportunidades iguales. Nuestra empresa está compuesta por un equipo de diferentes generaciones.

Los más numerosos son el 68% de empleados de 30 a 50 años. Los menores de 30 representan el 17%, mientras que los mayores de 50 comprenden el 15%. La diversidad de nuestro equipo refleja las comunidades a las que servimos. Con respecto a la nacionalidad, tenemos un 48% de empleados mexicanos, 30% sudamericanos, 6% centroamericanos, otro 6% del Caribe y 10% europeos.

Todos los empleados merecen respeto e igualdad de oportunidades para triunfar, independientemente de sus características. El 1.3% de nuestros empleados a nivel mundial tienen alguna discapacidad. Continuaremos fomentando la inclusión y garantizando un trato justo a través de políticas claras, capacitación y respuestas adecuadas a cualquier problema que pueda surgir.

# SALUD Y SEGURIDAD

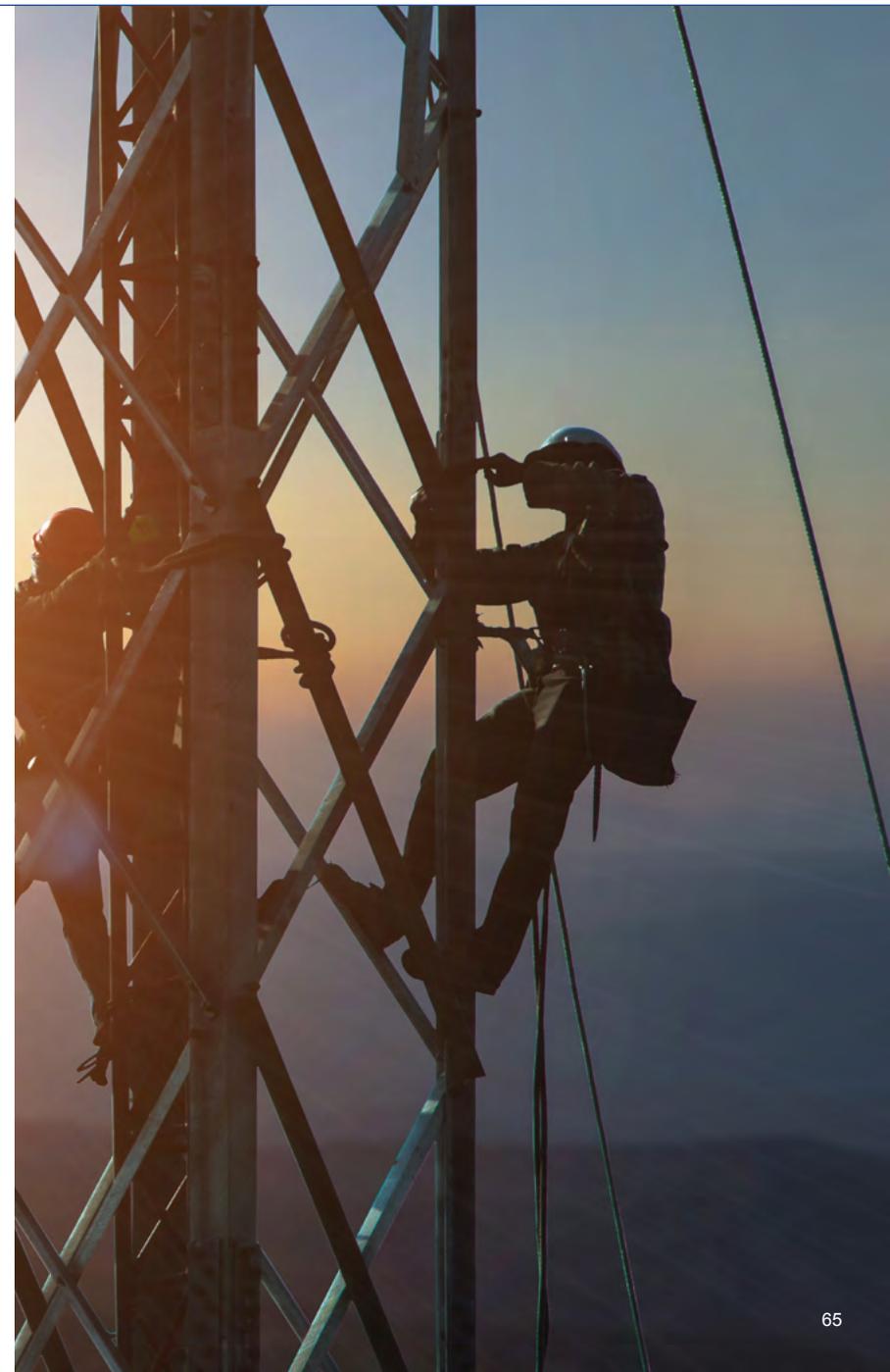
[403-1, 403-5, 403-6]

En América Móvil, la salud y seguridad de los empleados huéspedes en cada instalación son primordiales. Nuestras unidades especializadas en seguridad y salud evalúan meticulosamente riesgos potenciales, diseñan planes de emergencia y llevan a cabo medidas esenciales para reducir los peligros. A través de estos esfuerzos, nos esforzamos por fomentar un lugar de trabajo positivo y seguro. El liderazgo de nuestro equipo de gestión ha sido clave en el avance hacia el cumplimiento de la norma ISO 45001 en nuestras operaciones para el año 2025. Al cierre de 2023, un total de 21 subsidiarias han obtenido la certificación, entre las cuales destacan A1 Austria, A1 Bielorrusia, A1 Bulgaria, A1 Croacia, A1 Macedonia, A1 Serbia, A1 Eslovenia, América Móvil Contenido, Claro Argentina, Claro Colombia, Claro Ecuador, Claro El Salvador, Claro Honduras, Claro Nicaragua, Claro Paraguay, Claro Perú, Claro Puerto Rico, Claro Uruguay, Global Hitss, Telcel y Telmex.

## POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD

La Política de Salud y Seguridad de América Móvil describe principios fundamentales que cada empleado encarna. Promueve una cultura que fomenta las mejores prácticas en el lugar de trabajo y la gestión proactiva de riesgos potenciales o

existentes. Esto se logra a través de sistemas de gestión que cumplen con las regulaciones locales pertinentes. Además, la política enfatiza la importancia de concientizar a los empleados sobre programas de capacitación. Todas nuestras operaciones han implementado sólidos programas de salud y seguridad para identificar riesgos en el lugar de trabajo y reducir las lesiones ocupacionales. Además, contamos con otros programas diseñados para mejorar las condiciones laborales de nuestros empleados: Capacitación en seguridad eléctrica, riesgos emergentes, protocolos de respuesta a desastres, medidas de seguridad física y lineamientos para la gestión de sistemas de seguridad. El 35% de nuestras subsidiarias ofrece capacitación de brigadas en el lugar de trabajo para procedimientos de evacuación y atención de emergencias, mientras que talleres de sensibilización sobre seguridad vial se realizan aproximadamente en el 26% de las operaciones. Entendemos que algunos trabajos conllevan riesgos inherentes, por lo que el 51% de los países donde operamos ofrecen programas para gestionar el trabajo en alturas. Alrededor del 51% de todas las filiales ofrecen planes de nutrición o salud que promueven hábitos saludables entre su fuerza laboral, mientras que el 57% tienen iniciativas de manejo del estrés.



# BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

[403-6]

En América Móvil, contribuimos al bienestar general de nuestros empleados y sus familias y estamos convencidos de que el bienestar personal y social es crucial para el crecimiento y desarrollo de nuestra organización. Enfocados en contribuir efectivamente al desarrollo humano integral de los empleados, sus familias y la comunidad en general, a través de la implementación de programas de Capacitación, Salud y Cultura y Recreación, ASUME A.C. busca formarnos como ciudadanos responsables para el crecimiento personal, familiar y social, contribuyendo así con el progreso de nuestra empresa y nuestros países.

Enfatizamos los valores y la familia, el crecimiento continuo, la autoestima, las metas personales, la seguridad, la confianza, la cultura y las tradiciones, así como los entornos de salud e información. Nuestro "Programa de Bienestar Social" está diseñado para crear una "Cultura de Transformación Hacia el Desarrollo" a través de conferencias, talleres o lecturas que inspiran y motivan el crecimiento personal. También incluye actividades de cuidado ambiental que promueven el uso sostenible de los recursos naturales. Desde 2005, hemos organizado con éxito 17,129 eventos en toda México y América Latina, beneficiando a más de 1,108,304 asistentes a través de esta iniciativa. Promovemos el



bienestar físico y mental de nuestros empleados implementando programas de salud que aumentan la conciencia sobre hábitos preventivos. Nuestras iniciativas incluyen conferencias, charlas y campañas de prevención enfocadas en educar a las personas sobre enfermedades crónico-degenerativas, así como ejercicio físico a través de carreras, caminatas y actividades en diversas disciplinas deportivas.

En 2023, impactamos positivamente a 157,721 empleados a través de capacitaciones en salud. Para América Móvil, la preservación de las tradiciones y valores culturales es esencial, por lo que los eventos culturales/artísticos son una parte integral de nuestra iniciativa recreativa, donde las familias pueden disfrutar de tiempo de calidad mientras aprenden a proteger nuestro patrimonio y tradiciones a través de obras de teatro, conciertos musicales y visitas guiadas, entre otros. A lo largo de los años (desde 2005), se han realizado 10,794 eventos con la asistencia de 1,537,718 personas, incluyendo empleados, familias y público en general, ayudando así a preservar las culturas y tradiciones locales. Nos enorgullece saber que estos esfuerzos tienen un impacto positivo en el desarrollo de la comunidad donde se llevan a cabo.

# ASUME

[403-6]

En colaboración con ASUME, ofrecemos un programa de Desarrollo Humano, que tiene como objetivo promover el crecimiento integral de los empleados y sus familias. Este programa motiva a los participantes a buscar continuamente la mejora personal en varios aspectos: físico, emocional, social, económico, estético, intelectual, moral y espiritual.

ASUME se basa en tres principios fundamentales:



Mejora constante sin límites para ser mejor.



Competencia sana consigo mismo



Superación equilibrada en ocho aspectos de desarrollo personal

El objetivo es: "Mejórate a ti mismo para superar tu entorno." Los participantes en ASUME experimentan un incremento en la autoestima y el crecimiento personal, lo que se traduce en mejores relaciones interpersonales en las diversas esferas donde la persona se desenvuelve y un mayor nivel de satisfacción general. Aquellos que han participado en ASUME han logrado un crecimiento personal significativo al cambiar su visión hacia diferentes facetas de la vida, haciendo cambios integrales en su vida diaria, por ejemplo, en relación con la salud física, la estabilidad financiera y la mejora de hábitos; todo esto resultando en un mayor sentido de pertenencia dentro de la sociedad, así como una mayor participación. A lo largo de los años, hemos proporcionado capacitación en el trabajo y fuera de él a 250,457 empleados. Esto ha ayudado a nuestros miembros del equipo a desarrollar sus habilidades y conocimientos para el crecimiento personal y el avance profesional. Trabajamos arduamente cada día para asegurar que todos nuestros grupos de interés lleven vidas satisfactorias y con metas alcanzables, contribuyendo positivamente a la sociedad en general.





NUESTRO PROPÓSITO:

# HACIENDO POSIBLE UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL

Como un actor importante en la industria global de telecomunicaciones, en conjunto con nuestras otras líneas de negocio, reconocemos la responsabilidad de operar de manera ética y con transparencia. El Consejo de Administración supervisa detalladamente los temas de gobernanza para mantener la confianza de nuestros grupos de interés. En América Móvil, nuestros colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y accionistas pueden tener la certeza de que la integridad y la responsabilidad son pilares fundamentales en todas nuestras líneas de negocio, subsidiarias y países donde operamos.

Nuestros estatutos están diseñados para asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones y códigos aplicables en los países donde operamos, incluida la Ley del Mercado de Valores de México y las regulaciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Además, cumplimos con el Código Mexicano de Mejores Prácticas Corporativas.



La mejora continua es una prioridad y nuestras políticas se ajustan regularmente conforme a las mejores prácticas y marcos internacionales. El Consejo de Administración desempeña un papel crítico de supervisión, considerando factores relacionados con la sustentabilidad, como los temas ambientales, sociales y de gobernanza.

### **Los riesgos y oportunidades relacionados con estos factores también se evalúan cuidadosamente.**

A través del Oficial de Cumplimiento, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración de América Móvil es responsable de supervisar, monitorear y garantizar el debido cumplimiento de todas las disposiciones en nuestras políticas corporativas, procesos y disposiciones, evaluando periódicamente su efectividad.

PARA CONOCER MÁS SOBRE LA SUPERVISIÓN QUE REALIZA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, CONSULTA LA SECCIÓN DE INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO EN EL APÉNDICE G DE ESTE INFORME.



# RECLASIFICACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL "UNA ACCIÓN-UN VOTO"

Como se informó en 2022, América Móvil convirtió todas sus acciones de las series AA, A y L en una sola serie de acciones ordinarias con plenos derechos de voto (Serie "B") en una base 1:1, creando una estructura de capital "una acción - un voto" (la "Reclasificación"). Conforme a la Reclasificación, las acciones Serie B comenzaron a cotizar el 16 de marzo de 2023.



## ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

[2-9, 2-13, 405-1]

Hemos constituido un Consejo de Administración diverso y altamente calificado para guiar nuestro negocio. Catorce consejeros, incluidas tres mujeres, de diversos antecedentes e industrias, trabajan juntos para gestionar nuestra empresa, reconociendo las contribuciones invaluable de un Consejo de Administración diverso en una sociedad en constante evolución. Nuestro compromiso con la diversidad nos ha permitido alcanzar un 21% de mujeres en nuestro Consejo de Administración.

También trabajamos para aumentar la diversidad en todos los niveles de nuestra organización, como se establece en nuestra Política de Diversidad del Consejo de Administración. Esta diversidad fortalece la toma de decisiones con diferentes perspectivas sobre oportunidades y riesgos dentro del sector de telecomunicaciones de los mercados en que operamos. La diversidad mejora la gobernanza y la supervisión de nuestras operaciones.

Cada año, los miembros del Consejo de Administración son elegidos para representar los intereses de todas nuestras audiencias clave. La experiencia combinada de nuestro Consejo de Administración abarca todas las áreas de nuestro negocio, incluyendo tecnología, ingeniería, marketing, finanzas, ciberseguridad y sustentabilidad. Esto asegura que comprendamos y podamos dirigir de manera efectiva el rol y el impacto de la empresa, identificando estrategias para el crecimiento a largo plazo que generen valor para los inversionistas y las comunidades por igual.

Dos comités apoyan el trabajo del Consejo de Administración: El Comité Ejecutivo, que incluye consejeros para abordar asuntos estratégicos y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, compuesto por miembros independientes del Consejo que supervisan la presentación de los informes financieros, la gestión de riesgos, la sustentabilidad y el cumplimiento legal.

**21%** presencia de mujeres  
en el consejo

# COMPORTAMIENTO CORPORATIVO

[2-13, 2-26]

Estamos comprometidos a mantener los más altos estándares de ética y cumplimiento en todas nuestras operaciones. Nuestro Oficial de Cumplimiento asegura que todas nuestras subsidiarias, empleados, contratistas, socios comerciales y terceros conozcan nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) y, cuando corresponda, se adhieran al mismo. También, proporciona informes trimestrales al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo para monitorear el desarrollo e implementación del PIC. Nuestro Código de Ética es la piedra angular del PIC, estableciendo expectativas claras para la toma de decisiones responsables y fomentando una cultura basada en el cumplimiento.

Reconocemos la importancia y la responsabilidad de operar con integridad, y estamos comprometidos a promover una cultura de transparencia y conducta ética en todas nuestras actividades. Fomentamos activamente que todas las personas vinculadas a nuestra empresa, incluyendo empleados, contratistas, proveedores y otros grupos de interés, reporten cualquier inquietud o posible infracción a nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento mediante nuestro Portal de Denuncias.

Promovemos canales de comunicación abiertos y reportes anónimos para asegurar que todos los que trabajan en nuestro nombre y los grupos de interés dentro de nuestra cadena de valor puedan plantear inquietudes sobre comportamientos poco éticos con confianza y seguridad.

Esta plataforma, segura y confidencial, permite realizar denuncias de manera anónima cuando el denunciante desee proteger su identidad al revelar conductas inapropiadas, sin temor a represalias. Al garantizar el anonimato de los denunciantes, fomentamos un entorno en el que las personas se sienten con la confianza para expresarse, reforzando así nuestro compromiso con las mejores prácticas.

Esto nos ayuda a identificar y abordar problemas de manera oportuna, fortaleciendo nuestra cultura de cumplimiento. En casi de ser necesario, también proporcionamos asesoría legal y apoyo al denunciante.

Este año hemos logrado avances significativos en el fortalecimiento de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. Como parte de la mejora continua de este proceso, se implementó un nuevo código de ética para todos los proveedores, comunicando claramente nuestras expectativas de conducta empresarial y ética a lo largo de la cadena de suministro. Durante 2023, nuestro Proceso de Debida Diligencia ha sido obligatorio para toda nuestra cadena de valor, evaluando riesgos materiales, incluidos temas de ASLG como anticorrupción, prevención de lavado de dinero, privacidad de datos, ciberseguridad, medio ambiente, derechos humanos, salud y seguridad.

Revisamos minuciosamente todas nuestras políticas con una perspectiva de derechos humanos para asegurar que se garanticen los derechos de las personas. Identificamos oportunidades para fortalecer nuestro enfoque en ciertos mercados y actualizamos nuestras capacitaciones y directrices en consecuencia.

Un negocio éticamente responsable es base para el éxito de nuestras operaciones a largo plazo. La mejora continua de programas y cultura empresarial ayuda a garantizar la confianza de nuestros clientes, inversionistas y comunidades. Un estilo de gobernanza sólido será siempre una prioridad mientras trabajamos constantemente para cumplir con los más altos estándares de ética en toda nuestra industria.



# GESTIÓN DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

[2-24, 2-26, 2-27, 205-2]



En América Móvil estamos comprometidos a mantener los más altos estándares éticos y asegurar el pleno cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables en nuestra industria. Nuestro marco de gobierno corporativo está profundamente arraigado en nuestro ADN corporativo y guía todos los aspectos de nuestras operaciones. Nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento está en constante mejora, priorizando la transparencia, la responsabilidad y las prácticas comerciales responsables con una perspectiva de derechos humanos para crear valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés. Nuestro compromiso inquebrantable con la conducta ética y el cumplimiento normativo sustenta nuestra posición como un líder confiable en el dinámico panorama de las telecomunicaciones.

Daniel Tapia | **Oficial de Cumplimiento**



Nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento se basa en nuestro Código de Ética, que describe los principios de nuestro negocio. Estamos comprometidos con la conducta ética y con estricto apego a las leyes y regulaciones aplicables. Se han implementado una serie de iniciativas, como el desarrollo de nuevas políticas y la mejora continua de las existentes, la identificación de riesgos, el establecimiento de sistemas de monitoreo y la gestión de un Portal de Denuncias. Este programa establece expectativas para el comportamiento en la toma de decisiones.

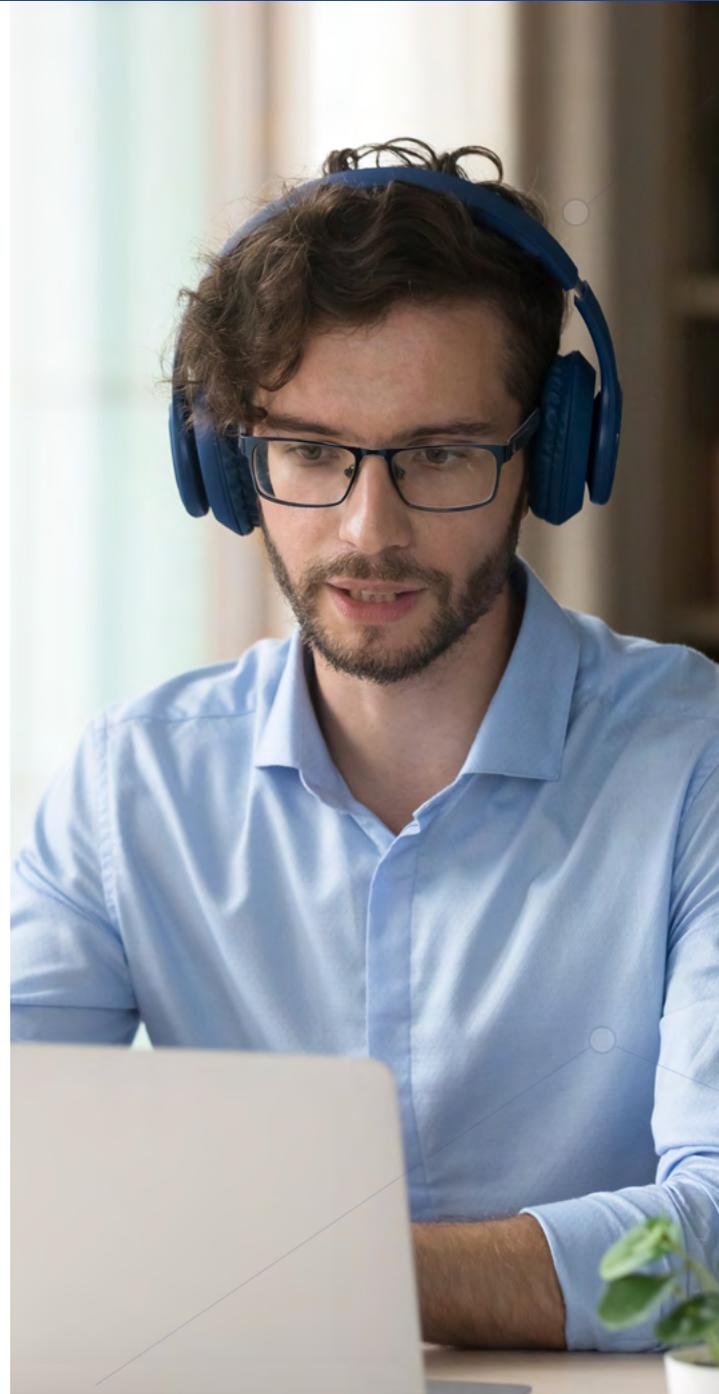
Para abordar posibles desafíos, contamos con una Oficialía de Cumplimiento compuesta por un equipo multidisciplinario de profesionales de diversos campos, incluidos legal, operaciones, auditoría y tecnología de la información. Su objetivo es implementar y hacer cumplir nuestro robusto Programa de Integridad y Cumplimiento, protegiendo a largo plazo la reputación y resiliencia de nuestra empresa. Este programa se aplica internamente y se extiende a nuestra cadena de suministro y socios comerciales. Todos aquellos asociados con nuestra organización deben adherirse a estos valores o demostrar estándares equivalentes para permanecer en nuestra red en el futuro, asegurando así altos estándares de integridad en todas nuestras operaciones.

Estamos comprometidos con asegurar que todos los empleados cumplan con estos estándares mediante la implementación de cursos de capacitación obligatorios en todas las operaciones.

Al cierre del año, el 96% de todos los empleados (incluidos los de medio tiempo) habían sido capacitados y certificados en nuestro Código de Ética, el 95% en Anticorrupción, el 92% en Prevención de Lavado de Dinero, el 90% en Privacidad de Datos y el 91% en Seguridad de la Información, demostrando nuestro compromiso continuo con la integridad en todos los niveles dentro de la empresa. Nuestros socios comerciales también han recibido certificaciones para alinearse con nuestros valores.

En 2023 capacitamos a nuestros socios comerciales en áreas críticas para mejorar las prácticas de cumplimiento y sustentabilidad. Específicamente, 904 socios comerciales recibieron capacitación en el Código de Ética, 146 en Prevención de Lavado de Dinero, 497 en Anticorrupción, 136 en Protección de Datos Personales, 165 en Seguridad de la Información y 109 en Sustentabilidad.

En América Móvil, estamos comprometidos en fomentar una cultura de transparencia y responsabilidad en nuestras prácticas de gestión de riesgos. Nuestro Oficial de Cumplimiento informa regularmente al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo, el órgano de gobierno más alto que supervisa la gestión de riesgos. Esto asegura que los riesgos potenciales sean



identificados, evaluados y mitigados a través de mecanismos de gobernanza robustos.

Además, se convocan asambleas extraordinarias en caso de ser necesario para abordar situaciones o riesgos emergentes, lo que nos permite responder de manera rápida y efectiva para proteger nuestras operaciones y los intereses de nuestras audiencias clave.

Este año, continuamos con el fortalecimiento de nuestros programas de ética y cumplimiento en toda la organización. Trabajaremos en la Certificación ISO 37001 en las subsidiarias. Dicha certificación ya se ha obtenido en Perú y para el resto de las subsidiarias se obtendrá entre 2024-2025. Nuestro Código de Ética se actualizó para proporcionar una orientación más clara sobre temas como conflictos de interés, privacidad de datos y anticorrupción. Se mejoraron los programas de capacitación para asegurar que todos los empleados comprendan sus responsabilidades. A medida que evolucionan las necesidades de nuestros clientes y comunidades, mantendremos el enfoque en operar con los más altos estándares de conducta empresarial.



# PORTAL DE DENUNCIAS

[2-15, 2-16, 2-25, 2-26]

Nos esforzamos por mantener altos estándares éticos en todas nuestras operaciones. Para ayudar a asegurar el cumplimiento, nuestro robusto Portal de Denuncias sirve como un canal seguro para que los empleados, socios comerciales y otros interesados reporten posibles violaciones al Programa de Integridad y Cumplimiento de manera confidencial. Las denuncias son gestionadas e investigadas puntualmente por nuestra Oficialía de Cumplimiento y Comités de Ética, compuestos por equipos multifuncionales de expertos de la empresa. En cada país, revisamos meticulosamente cada denuncia, a través de una investigación detallada de cada caso para promover la transparencia y resolver efectivamente cualquier problema que se presente. La inadmisibilidad de ciertas denuncias depende de varios factores tales como la duplicidad de denuncias, problemas no relacionados con la empresa y denuncias que no tienen impacto en el Programa de Integridad y Cumplimiento.

Si es necesario, también proporcionamos asesoría legal y apoyo al denunciante. A través de este sistema integral, identificamos y abordamos proactivamente los riesgos en materia de ética corporativa, manteniendo nuestro compromiso con la transparencia, la responsabilidad y las prácticas comerciales sustentables.



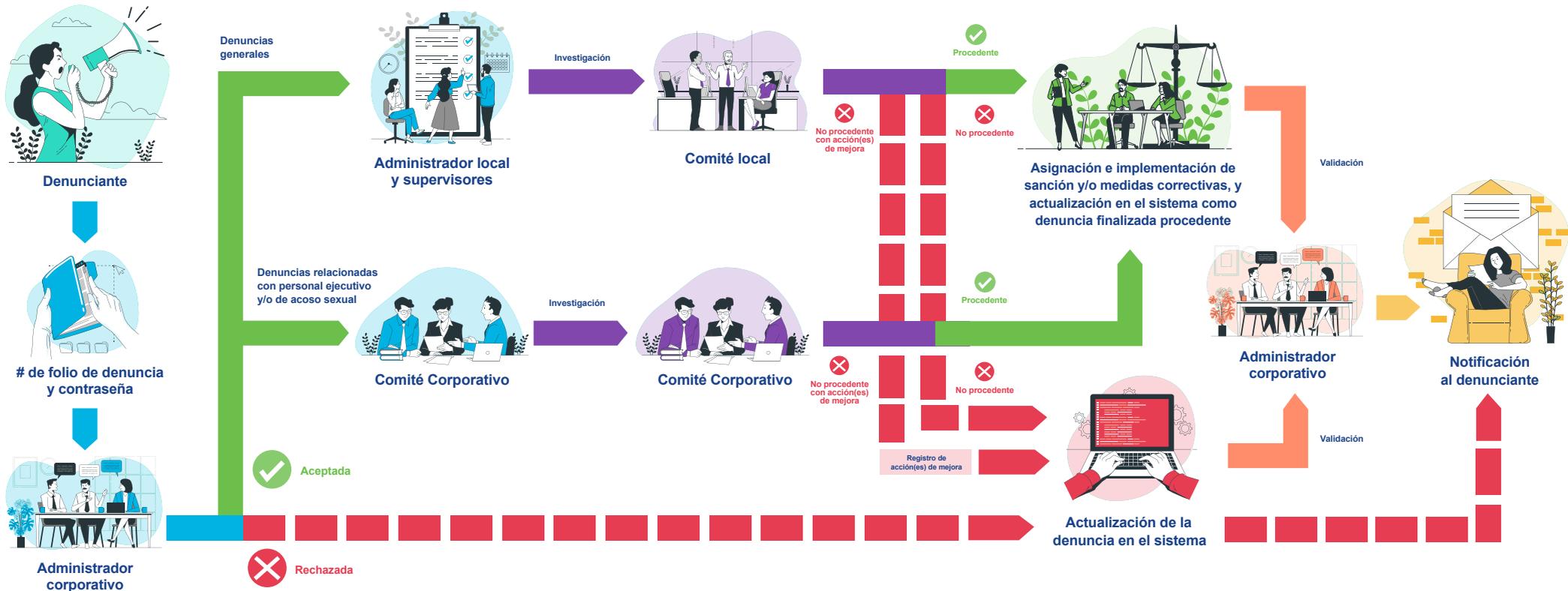


# PROCESO DEL PORTAL DE DENUNCIAS DE AMÉRICA MÓVIL

Garantizamos en todo momento que no se tomará algún tipo de represalia por denunciar. En caso de ser necesario, brindamos asesoría y apoyo legal al denunciante.



Carga de evidencia y/o comentarios adicionales por el denunciante.



En 2023, recibimos un total de **5,227** denuncias a través de nuestro Portal de Denuncias. De éstas, **3,440** denuncias fueron aceptadas para investigación y otras **565** de años fiscales anteriores fueron investigadas y posteriormente cerradas. Esto suma un total de **4,005** denuncias abordadas durante el período de reporte. Las denuncias aceptadas pasan por un proceso exhaustivo de investigación de escritorio y de campo, realizado por un equipo multifuncional de **446** personas.

Los resultados revelaron que, de todos los casos investigados: se encontraron **956** violaciones relacionadas con nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento; **1,884** fueron casos no procedentes donde no se descubrió incumplimiento; y **1,165** permanecieron en revisión para el siguiente período. Sobre los **1,884** casos en los que no se encontró incumplimiento, el Comité de Ética determinó acciones de mejora en el quince por ciento de ellos. De todas las denuncias procedentes, el **14.7%** correspondió a la privacidad de la información, el cero por ciento a la libertad de expresión, el **5.7%** a un trato desigual/discriminatorio, el **16.1%** al acoso laboral, mientras que el acoso u hostigamiento sexual constituyó el **2.4%**, el **3.6%** a conflicto de intereses, **ninguno** estuvo relacionado con el lavado de dinero y **ninguno** estuvo relacionado con algún caso de corrupción en los últimos cinco años.

Llevamos a cabo medidas correctivas para los empleados implicados en denuncias que constituyen violaciones a nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. Estas acciones incluyen iniciativas para mejorar la conducta, capacitación en comportamiento ético y supervisión por parte de nuestro departamento de Recursos Humanos. Además, aplicamos sanciones disciplinarias, administrativas y legales según sea necesario, e implementamos controles para prevenir futuras violaciones de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento.

Como parte de la aplicación de medidas disciplinarias basadas en violaciones al Programa de Integridad y Cumplimiento en 2023, el **0.16%** de los empleados enfrentaron sanciones, mientras que otro **0.18%** fueron despedidos de sus posiciones dentro de la organización.

En América Móvil estamos comprometidos a fomentar un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo. Para abordar las preocupaciones relacionadas con el acoso sexual y laboral, hemos contratado a un consultor externo para llevar a cabo una evaluación integral de nuestra Política de Igualdad y Respeto. Con base en sus hallazgos, implementamos un robusto **Protocolo de Prevención, Atención y Resolución de Casos** en todas nuestras operaciones. Este protocolo establece procedimientos claros para reportar, investigar y resolver incidentes de acoso o discriminación. Además, en 2024 implementaremos un programa de capacitación integral sobre prevención y mitigación del acoso sexual y laboral para aumentar la conciencia y dotar a nuestros empleados con el conocimiento y las herramientas necesarias para identificar y abordar dichos problemas de manera efectiva.





## PORTAL DE CUMPLIMIENTO

[2-15, 2-23, 2-26]

Nos aseguramos que todos los empleados estén bien informados sobre nuestros estándares a través de capacitación obligatoria en las diferentes áreas cubiertas por nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. El Portal de Cumplimiento es una plataforma digital que proporciona políticas integrales, módulos de capacitación y procedimientos completos que refuerzan nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, el cual aborda temas como el cumplimiento normativo, las leyes de protección de datos, los protocolos contra el lavado de dinero, las medidas contra el financiamiento al terrorismo, las iniciativas de prevención de la corrupción, los derechos laborales, incluidas las obligaciones de seguridad social, las protecciones de derechos humanos y las medidas de protección ambiental.

Además, nuestro Portal de Cumplimiento facilita un Proceso de Debida Diligencia de Terceros automatizado, que permite a los socios comerciales revisar su propio proceso para asistirlo en su avance, promoviendo la transparencia y certeza. Adicionalmente, buscando el beneficio de nuestros empleados con procesos más ágiles y eficientes, este Portal cuenta con un proceso automatizado de la Política de Regalos. En 2024, los procesos de Patrocinios y Donaciones, así como los de Conflictos de Interés, también se automatizarán, facilitando su implementación y control.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE EVALUACIONES DE TERCEROS Y CUMPLIMIENTO CON NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA, VISITE LA SECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO.



PARA CONOCER MÁS SOBRE NUESTRAS POLÍTICAS Y PROTOCOLOS, ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO A: [YOCUMPLO@AMERICAMOVIL.COM](mailto:YOCUMPLO@AMERICAMOVIL.COM)



# GESTIÓN DE RIESGOS

En América Móvil gestionamos activamente los riesgos y aprovechamos las oportunidades para mejorar nuestra resiliencia, monitoreando meticulosamente los factores ambientales, sociales y de gobernanza que influyen en nuestras operaciones. Los avances tecnológicos rápidos presentan tanto desafíos globales como oportunidades, impulsando cambios en las expectativas de los consumidores en todo el mundo.

Nuestra empresa se destaca como líder en servicios de telecomunicaciones, abarcando una variedad de líneas de negocio adicionales, así como operaciones en todo el mundo a través de sus subsidiarias.

La amplitud de actividades de nuestras subsidiarias, así como los diversos marcos legales, conducen tanto a riesgos compartidos como únicos. Esta diversidad exige la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos Integrado, una tarea sustancial y compleja para América Móvil.

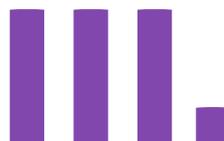
**RECONOCIENDO LA IMPORTANCIA DE UNA GESTIÓN DE RIESGOS PROACTIVA Y EFECTIVA, LO PRIORIZAMOS COMO PIEDRA ANGULAR DE NUESTRA GOBERNANZA CORPORATIVA. LOS BENEFICIOS DE TAL SISTEMA SON MÚLTIPLES:**



Permite la recalibración de nuestra planificación estratégica y ejecución a la luz de los riesgos identificados.



Conduce a la reducción de costos al identificar y abordar riesgos que afectan a múltiples subsidiarias.



Aumenta la confianza de los interesados al asegurar que se cumplan las expectativas y prepararse para riesgos y oportunidades potenciales, entre otros.



Fomenta el aprendizaje continuo y la mejora del desempeño a través de nuestra compañía.

Por estas razones, la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil ha definido que la gestión de riesgos es uno de los pilares del Programa de Integridad y Cumplimiento. Hemos identificado dos fuentes principales de riesgo:

## RIESGOS INTERNOS

Son aquellos inherentes o intrínsecos a las diversas actividades realizadas por las subsidiarias de América Móvil y dependen de varios factores; algunos fuera del control de la organización, como el cambio climático y las amenazas de ciberseguridad, y otros que pueden ser controlados por la organización, como el cumplimiento de marcos legales específicos según las actividades y ubicaciones de operación.



## RIESGOS DE TERCEROS

Son aquellos que surgen de las subsidiarias de América Móvil debido a interacciones con varios terceros, incluidos proveedores, clientes, distribuidores, asesores, socios comerciales, etc.



Inicialmente, creamos y adoptamos una Matriz de Riesgos Interna, que fue resultado de analizar Riesgos Internos y Riesgos de Terceros. Este modelo se basa en una metodología lo suficientemente amplia como para ser aplicada por todas las subsidiarias de América Móvil en todos los países donde tenemos presencia, con el objetivo de tener un verdadero Sistema de Gestión de Riesgos Integrado a mediano plazo.

En nuestra Matriz de Riesgos actual, hemos clasificado los factores de riesgo de la siguiente manera:

- A.** Riesgos estratégicos o aquellos inherentes al sector en el que opera América Móvil o sus subsidiarias.
- B.** Riesgos operativos.
- C.** Riesgos financieros.
- D.** Riesgos de cumplimiento (legales y regulatorios).

Es importante considerar que el riesgo reputacional está integrado en los 4 factores anteriores.



Con base en nuestra Matriz de Riesgos, podemos establecer e implementar planes para gestionar nuestros riesgos determinados por tema y ubicación geográfica.

En 2024, planeamos avanzar en la ejecución de la Matriz de Riesgos para transformarla en un Sistema de Gestión de Riesgos Integrado a mediano plazo. Para este propósito, trabajaremos en las siguientes acciones:



**A.** Reunir información sectorial y geográfica de las diversas subsidiarias para completar la matriz que proporciona la información requerida para evaluar los riesgos generales del Grupo.

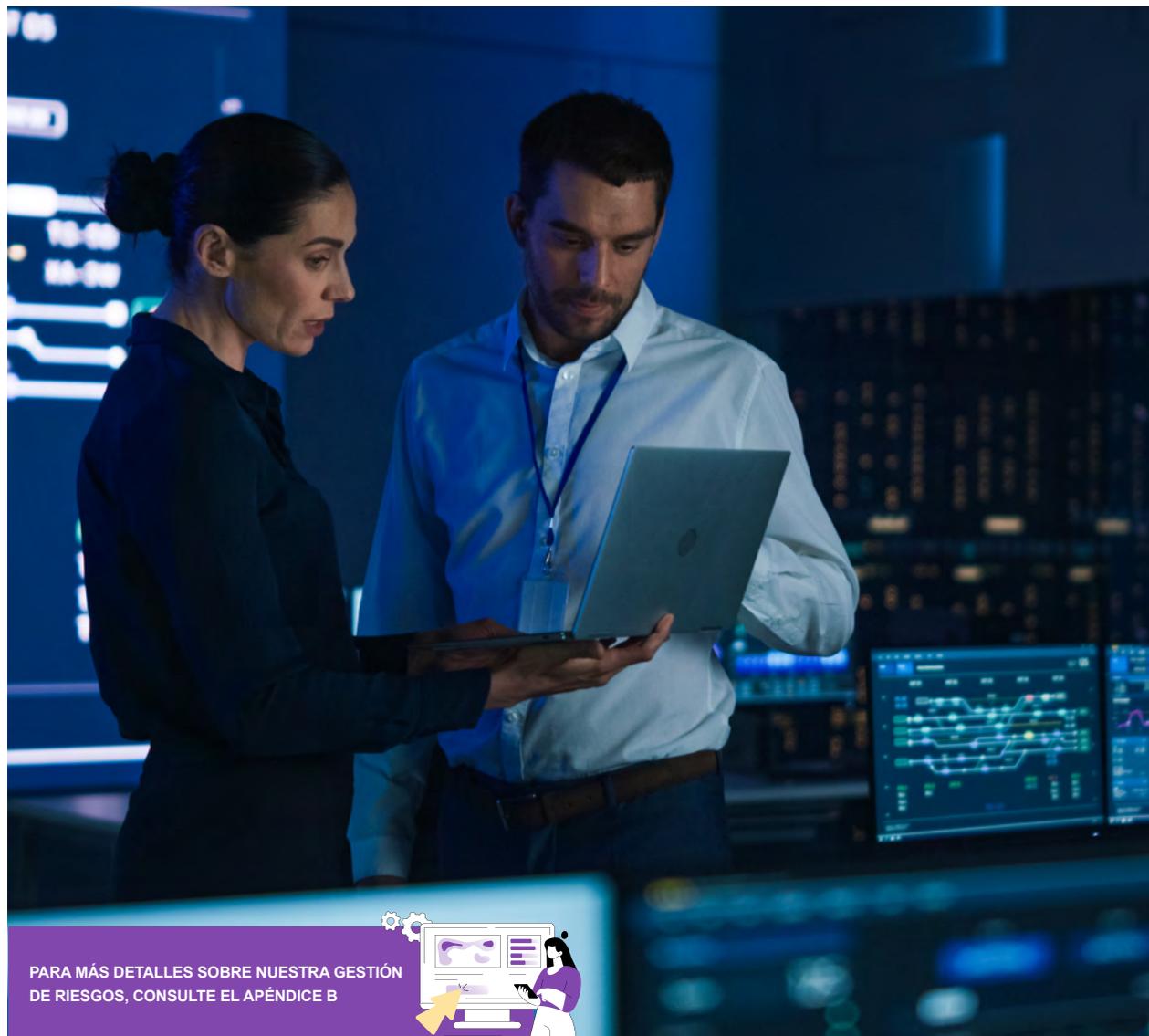


**B.** Formalizar la gobernanza corporativa para el Sistema de Gestión de Riesgos Integrado.



**C.** Implementar una herramienta que pueda sistematizar y automatizar los procesos de identificación, análisis y evaluación de los riesgos de la organización en su conjunto, capaz de monitorear la implementación de los diversos planes de tratamiento de riesgos, analizando la efectividad y eficiencia del proceso de mitigación del sistema.

Entendemos que la gestión de riesgos es un hábito que corresponde a todo el personal de todas nuestras subsidiarias en todos los países donde tenemos presencia, de manera que la identificación, evaluación y mitigación constante de riesgos debe ser parte de nuestra cultura institucional. La colaboración de diferentes áreas es crucial para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos Integrado



PARA MÁS DETALLES SOBRE NUESTRA GESTIÓN DE RIESGOS, CONSULTE EL APÉNDICE B



## RESPUESTA A SITUACIONES DE EMERGENCIA

Identificamos y mitigamos proactivamente emergencias potenciales, accidentes o crisis que podrían interrumpir nuestras operaciones y afectar a nuestras audiencias clave. Nuestros planes de contingencia comprenden una variedad de escenarios, desde desastres naturales hasta fallas en el equipo, asegurando una respuesta rápida, recuperación y minimización del daño. Priorizamos la seguridad de los empleados a través de programas de capacitación rigurosos y colaboramos estrechamente con organismos reguladores para mantener el cumplimiento con los estándares de la industria.

En relación con los desastres naturales, nuestro enfoque de recuperación tiene dos objetivos clave: restaurar los servicios lo más rápido posible y proporcionar ayuda humanitaria a las comunidades afectadas. Aprovechamos nuestra extensa infraestructura de red y recursos para restablecer los canales de comunicación y conectividad y proporcionar alivio y apoyo a las áreas afectadas. Este compromiso dual con la resiliencia operativa y la responsabilidad social subraya nuestra dedicación a servir a nuestros clientes y comunidades incluso en las circunstancias más desafiantes.



## PLANES DE CONTINGENCIA Y PROTOCOLOS DE DESASTRES NATURALES

[ 2-25 ]

En muchas de nuestras subsidiarias, hemos establecido protocolos diseñados para responder a incidentes producto de desastres naturales. Estos protocolos tienen como objetivo minimizar el daño a nuestra infraestructura por eventos significativos de cambio climático y asegurar que tengamos los recursos humanos y materiales necesarios para restaurar los servicios de manera oportuna.

Estos protocolos incluyen sólidos planes de contingencia, infraestructura redundante y asociaciones estratégicas para mantener la resiliencia operativa durante eventos disruptivos que aseguran respuestas estructuradas y preparación para desastres naturales en muchas subsidiarias. Los puntos clave incluyen:

**Tipos de Eventos y Ubicaciones:** Listas detalladas de varios tipos de desastres naturales y las ubicaciones específicas afectadas.

**Acciones de Respuesta:** Las subsidiarias informan acciones específicas tomadas en respuesta a desastres naturales, incluyendo la activación de planes de emergencia y el apoyo comunitario a través de servicios de comunicación gratuitos.

**Participación de Voluntarios:** Nuestra gente juega un papel crucial en proporcionar apoyo de emergencia y su participación voluntaria promueve tanto el compromiso comunitario como el de los empleados.

**Impacto en la Infraestructura:** Se destacó el impacto específico en la infraestructura, incluidas las radiobases y se proporcionaron acciones y cronogramas detallados de recuperación.

Estas estrategias adoptan una postura proactiva en la identificación de riesgos potenciales relacionados con el clima, así como la anticipación y respuesta a desastres naturales en varias ubicaciones operativas. Este enfoque minimiza el tiempo de inactividad y la pérdida económica, al tiempo que asegura la seguridad y continuidad **en las áreas afectadas.**

Un ejemplo: **Nuestra subsidiaria en Puerto Rico** diseñó un Plan de Continuidad del Negocio para asegurar la resiliencia operativa y minimizar



las interrupciones causadas por desastres naturales u otros eventos adversos. Este plan incluye un Plan de Contingencia Corporativo, una Lista de Verificación de Huracanes y el establecimiento de un Comité de Recuperación de la Red y Equipos de Recuperación de la Red. El Plan de Contingencia Corporativo describe procedimientos para proteger nuestro equipo, instalaciones y empleados, mientras que la Lista de Verificación de Huracanes proporciona orientación específica para la preparación y respuesta a huracanes. El Comité de Recuperación de la Red coordina esfuerzos antes, durante y después de los eventos climáticos, asegurando una comunicación efectiva, asignación de recursos y respuesta oportuna para mitigar los impactos en nuestra infraestructura de red. Al mejorar continuamente nuestro plan basado en lecciones aprendidas, nuestro objetivo es mejorar nuestra preparación, proteger nuestros activos y mantener operaciones críticas, asegurando la seguridad de nuestros empleados y la continuidad del servicio para nuestros clientes.

### MÉXICO: HURACÁN OTIS

Después del Huracán Otis, que afectó gravemente al puerto de Acapulco y las comunidades aledañas, América Móvil activó sus protocolos de respuesta a emergencias con un enfoque principal en mantener la integridad de la red y apoyar a la comunidad afectada. La implementación de un robusto Plan de Continuidad del Negocio (*Business Continuity Plan, BCP*) aseguró la restauración rápida de los servicios de telecomunicaciones a través del mantenimiento preventivo y correctivo, equipos de respuesta rápida y redundancia de infraestructura. Proporcionamos paquetes de datos y llamadas prepagados gratuitos y eximimos los cargos de servicio celular postpago para los clientes afectados desde octubre hasta mediados de noviembre. Esto aseguró el apoyo durante los esfuerzos de recuperación, subrayando nuestro compromiso con el bienestar de la comunidad. Si bien la respuesta fue en gran medida efectiva, con una rápida restauración de la red y mínimas interrupciones, se identificaron áreas de mejora, incluidas la comunicación interna y las actualizaciones de infraestructura. Además, América Móvil proporcionó servicios esenciales, estableció centros de ayuda y colaboró con las autoridades locales para apoyar los esfuerzos de recuperación. Para abordar los derechos humanos y la violencia exacerbada por el desastre, se reforzaron los sistemas de monitoreo, las políticas de tolerancia cero y los programas de capacitación para empleados. Una lección clave es fortalecer la comunicación interna, actualizar la tecnología y colaborar con ONG para mejorar la respuesta a desastres y mantener nuestro compromiso con la continuidad del negocio, la responsabilidad social y la sustentabilidad.

# GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA DE TERCEROS

[2-6, 2-23]

En América Móvil estamos comprometidos a conducir nuestras operaciones de manera responsable y sustentable. Nuestro enfoque estratégico centralizado nos permite lograr economías de escala significativas, lo que facilita la identificación y gestión eficiente de los riesgos de la cadena de suministro. Esto fomenta una cultura de responsabilidad compartida con nuestros proveedores, asegurando la resiliencia e integridad de nuestra cadena de valor contra diversos desafíos.

Nuestra Estrategia de Gestión de Riesgos de Terceros requiere que los proveedores potenciales se sometan a un riguroso Protocolo de Debita Diligencia, durante el cual evaluamos el grado de riesgo que representan para nosotros en las siguientes áreas: Prevención contra Actos de Corrupción; Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo; Seguridad y Protección de Datos Personales; Protección Ambiental; Protección de Derechos Humanos y Protección en el Trabajo y Salud y Seguridad. Contamos con consultores independientes y certificados que nos ayudan a realizar estas evaluaciones de manera eficiente, aplicando una metodología uniforme y siguiendo siempre principios de transparencia y coherencia en cada etapa. Para evaluar a los proveedores en estas áreas, seguimos estándares y marcos

internacionales, como las directrices de la Alianza para el Negocio Responsable, (Responsible Business Alliance).

A través de esta evaluación, comprendemos la madurez que tienen nuestros proveedores en los diferentes temas mencionados. Si las políticas o actividades llevadas a cabo por el tercero no se adhieren a los criterios y elementos considerados por América Móvil en cualquiera de los asuntos evaluados, se sugiere y acuerda un plan de tratamiento de riesgos para mitigar las amenazas. En el caso de que no lleguemos a un acuerdo sobre el plan de tratamiento de riesgos o si el tercero no cumple con su propio plan, el Oficial de Cumplimiento solicita el reemplazo del tercero.

Desde que iniciamos la implementación del Protocolo de Diligencia Debita para Terceros, hemos evaluado un total de 1,548 socios comerciales. En 2023, logramos avances significativos en esta área al iniciar 773 evaluaciones, de las cuales 451 se completaron con éxito, lo que demuestra nuestro firme compromiso con la evaluación exhaustiva de nuestros proveedores.

A través de este proceso, identificamos a 44 proveedores con impactos negativos sustanciales. En respuesta, el 86.36% de estos proveedores aceptaron y participaron activamente en planes

de acción correctiva o de mejora, lo que refleja nuestro enfoque proactivo para fomentar prácticas responsables. Sin embargo, para 6 proveedores, donde la mejora no fue factible o no se llegó a un acuerdo, tomamos la decisión de retirarlos de nuestra cadena de suministro.

Además, 226 de las evaluaciones realizadas en 2023 cuentan actualmente con planes de acción correctiva en curso, lo que subraya nuestra continua dedicación a promover la sostenibilidad y la responsabilidad en toda nuestra cadena de suministro.

Mantenemos una estricta política de cero tolerancia hacia los abusos de derechos humanos y la corrupción dentro de nuestras operaciones y cadena de suministro extendida. Este compromiso se evidencia a través de nuestro exhaustivo Protocolo de Debida Diligencia de Terceros y el monitoreo continuo de los indicadores de desempeño.

En nuestros contratos, incorporamos cláusulas que requieren el cumplimiento de estándares y políticas en las áreas mencionadas anteriormente, asegurando que nuestras operaciones contribuyan a los objetivos de desarrollo sustentable. Además, estamos preparados para trabajar en planes de tratamiento de riesgos preventivos y correctivos con cualquier tercero que no cumpla con nuestros altos estándares éticos de gobernanza corporativa.

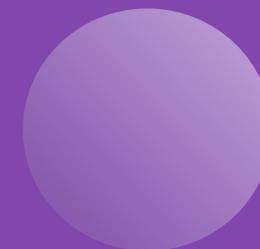
En 2023 implementamos un Código de Ética para proveedores, que describe los comportamientos y estándares esperados de todos nuestros socios comerciales. Este Código de Ética aborda la forma

en que los proveedores deben operar con integridad y respeto en sus actividades e interacciones con nuestra empresa y empleados.

También actualizamos nuestra Política de Compras para reforzar los criterios ambientales, de empleados, sociales y de gobernanza (ASLG) en nuestro proceso de selección. Los proveedores ahora son evaluados no solo en factores comerciales, sino también en su gestión de los temas ASLG. Aquellos que demuestran liderazgo en sustentabilidad tienen una ventaja cuando tomamos decisiones de compra y adjudicación de contratos. Nuestro objetivo es trabajar con socios que prioricen prácticas responsables.

Al 31 de diciembre de 2023, manteníamos contratos con más de 17,307 proveedores y 3,480 distribuidores a nivel mundial, con más del 80% de estos socios siendo locales en las regiones donde operamos. Los proveedores se consideran "significativos" basados en su desempeño en sustentabilidad, importancia estratégica y la naturaleza de los bienes o servicios que proporcionan. Al evaluar nuestra base de proveedores, identificamos 195 proveedores directos y 70 indirectos para nuestras operaciones, representando el 80% de nuestros gastos.

Entendemos las responsabilidades que conlleva proporcionar servicios esenciales, ya sea contratando proveedores o construyendo infraestructura, nuestras directrices ayudan a asegurar que las actividades se realicen legalmente y con respeto hacia las personas y el planeta.



**+17,307**  
contratos con proveedores

**+80%**  
de nuestros socios locales  
proviene de las regiones  
donde operamos

[2-6]

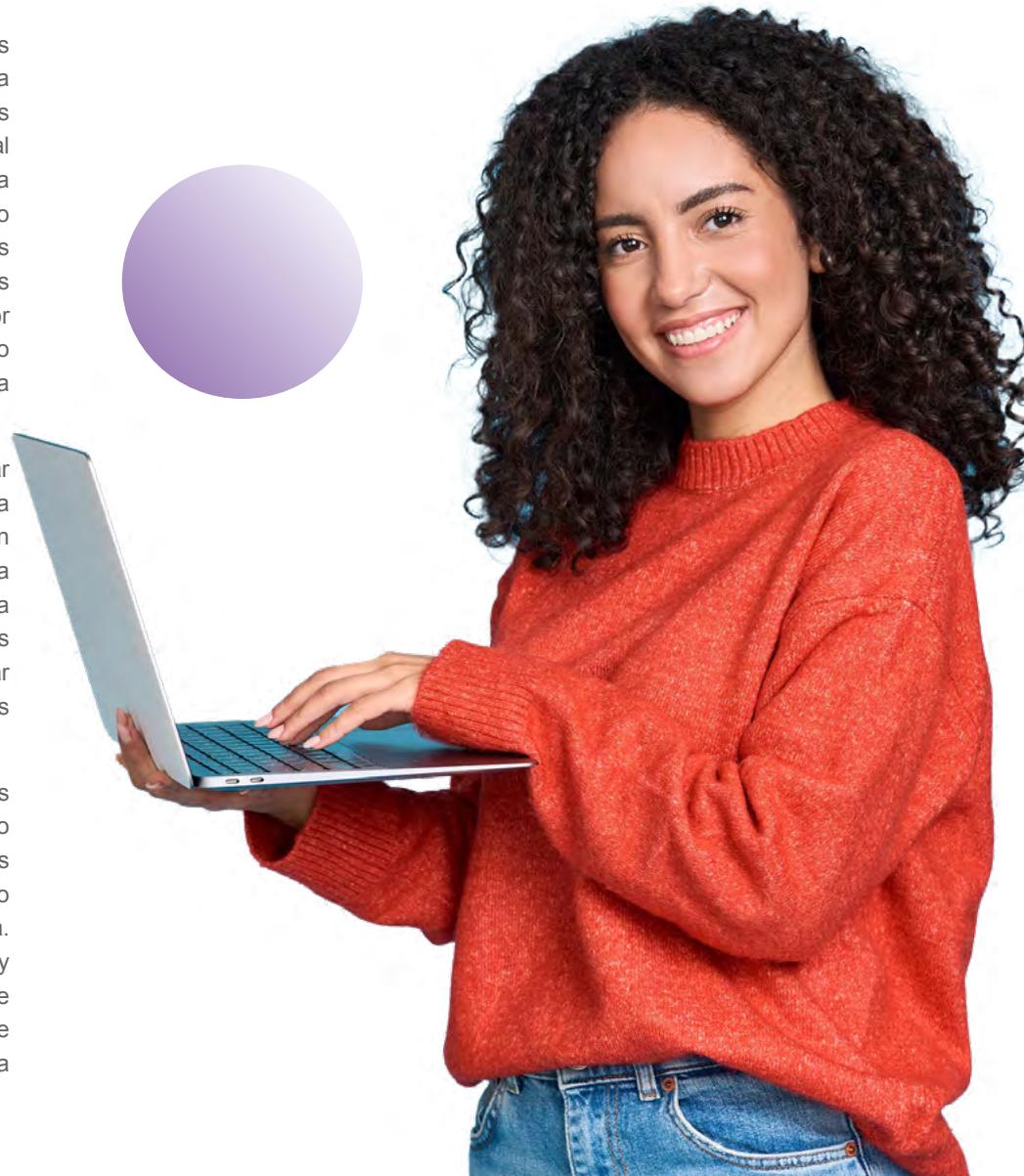
# DERECHOS HUMANOS

[2-23, 2-25]

Estamos comprometidos a respetar los derechos humanos en todas las operaciones y aspectos de la cadena de suministro. Nuestra Política de Derechos Humanos se alinea con la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU. Nos esforzamos por proteger los derechos humanos y promover un trato digno y ético a través de la observancia constante a nuestras directrices internas y las leyes locales.

Reconocemos nuestra capacidad única para impactar positivamente en las comunidades. Trabajamos para asegurar que las personas no sean explotadas en ninguna parte de nuestra extensa red. A través de la comunicación abierta y la capacitación, alentamos a los socios a mantener los mismos altos estándares de equidad y bienestar. Nuestro objetivo es beneficiar a todos los involucrados al proporcionarles nuevas tecnologías preservando su libertad y bienestar.

En 2023 realizamos una revisión integral de las políticas de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento para fortalecer nuestro enfoque en derechos humanos. Esta evaluación, realizada por un experto externo independiente, identificó áreas de mejora. Como resultado, hemos mejorado varias políticas y sentado las bases para desarrollar un programa de capacitación en derechos humanos y un Protocolo de Debida Diligencia en Derechos Humanos en 2024 para



considerar cuidadosamente nuestros impactos directos y de qué forma nuestros servicios podrían afectar a las comunidades circundantes. Esta iniciativa está diseñada para identificar proactivamente y de manera sistemática los posibles impactos en derechos humanos en nuestras operaciones y localizar sus posibles ubicaciones. Planeamos implementar este protocolo gradualmente en un futuro cercano para fortalecer nuestro compromiso con los derechos humanos.

Además, fomentar un entorno de trabajo respetuoso e inclusivo es nuestra principal prioridad. Para abordar las preocupaciones relacionadas con el acoso sexual y laboral, contratamos a un consultor externo para evaluar nuestra Política de Igualdad y Respeto. Basándonos en sus hallazgos, hemos implementado un robusto Protocolo de Prevención, Atención y Resolución de Casos en todas nuestras operaciones. Este protocolo establece procedimientos claros para reportar, investigar y resolver incidentes de acoso o discriminación. Además, estamos implementando un programa de capacitación integral en 2024 para concientizar y dotar a nuestros empleados de los conocimientos y herramientas necesarias para identificar y abordar dichos problemas de manera efectiva.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE CÓMO GESTIONAMOS LOS RIESGOS DE DERECHOS HUMANOS DENTRO DE NUESTRA CADENA DE VALOR, CONSULTE LA SECCIÓN DE DEBIDA DILIGENCIA DE TERCEROS EN ESTE CAPÍTULO.



# SEGURIDAD DE DATOS

[2-13, 418-1]

A medida que la tecnología evoluciona, también nuestro enfoque hacia la seguridad y la privacidad. Llevamos a cabo inversiones estratégicas para fortalecer nuestras defensas cibernéticas contra posibles amenazas cada vez más sofisticadas. Capacidades avanzadas de monitoreo y respuesta nos permiten identificar y abordar vulnerabilidades rápidamente antes de que se cause daño.

En América Móvil priorizamos medidas de ciberseguridad robustas para proteger nuestras operaciones y salvaguardar los datos de los clientes. Nuestra Estrategia Integral de Seguridad de la Información abarca un Centro de Operaciones de Seguridad Global (SOC) centralizado que monitorea amenazas en nuestras subsidiarias en 16 países. El SOC, gestionado por nuestra subsidiaria de ciberseguridad Scitum, emplea equipos de ciber inteligencia para detectar y responder rápidamente a cualquier anomalía o incidente. Este enfoque centralizado asegura niveles de seguridad consistentes y protección personalizada para las necesidades únicas de cada subsidiaria.

Hemos implementado una metodología rigurosa para mejorar la madurez de la seguridad de nuestras subsidiarias en seis dimensiones críticas relacionadas con la tecnología, los procesos y el personal. A través de este marco, todas nuestras operaciones han alcanzado un nivel de madurez 3, reflejando nuestro compromiso con la mejora continua. Nuestros esfuerzos de ciberseguridad están encabezados por el Director de Operaciones Fijas y de Seguridad de la Información, Oscar Von Hauske, quien forma parte del Consejo de Administración e informa directamente al Director General de América Móvil. Esta supervisión de alto nivel asegura que la ciberseguridad siga siendo una prioridad primordial en toda la organización

**85%** de nuestros centros de datos están certificados bajo ISO 27001 y nuestro objetivo es alcanzar el 100% de certificación para 2025.

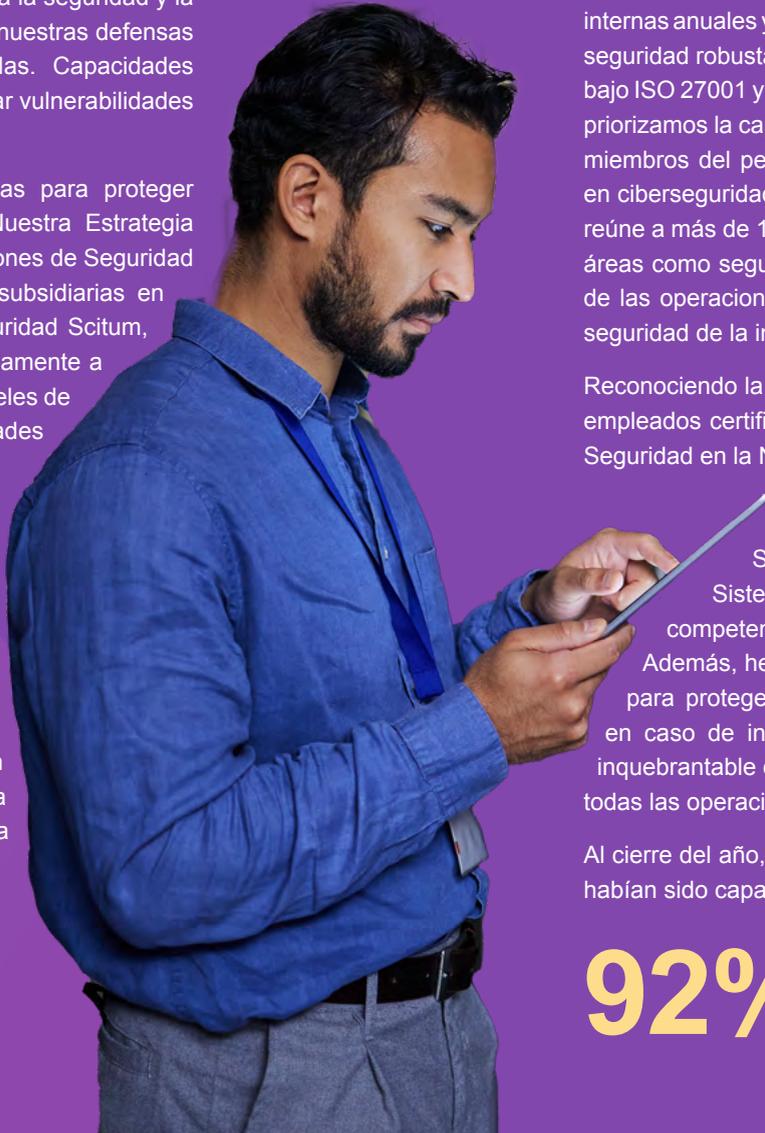
En 2023, no se presentaron incidentes de seguridad y no fuimos sujetos a sanciones o repercusiones de los organismos reguladores con respecto a violaciones de privacidad de clientes.

Alineándonos con estándares internacionales como ISO 27001, realizamos auditorías internas anuales y certificaciones externas cada dos años para validar nuestras prácticas de seguridad robustas. Actualmente, el 85% de nuestros centros de datos están certificados bajo ISO 27001 y nuestro objetivo es alcanzar el 100% de certificación para 2025. Además, priorizamos la capacitación y concientización continua de los empleados, con casi 140 mil miembros del personal y más de 61 mil empleados externos que recibieron educación en ciberseguridad solo en 2023. Nuestro Simposio Anual de Seguridad de América Móvil reúne a más de 100 expertos para discutir tendencias emergentes y mejores prácticas en áreas como seguridad en la nube, redes 5G y prevención de malware. Además, el 92% de las operaciones (ponderadas por ingresos totales) tienen certificados de gestión de seguridad de la información o privacidad de datos.

Reconociendo la importancia de la experiencia especializada, contamos con más de 600 empleados certificados en áreas especializadas que incluyen Profesional Certificado en Seguridad en la Nube (CCSP), Certificado de Hacking Ético (CEH), Investigador Forense de Piratería Informática (CHFI), Gerente Certificado de Seguridad de la Información (CISM), Profesional Certificado en Seguridad de Sistemas de Información (CISSP) y Certificación de Control de Riesgos y Sistemas de Información (CRISC). Nuestro equipo también ha desarrollado competencias en la seguridad de redes 5G y la auditoría de controles ISO 27001. Además, hemos estandarizado Planes de Recuperación y Continuidad del Negocio para proteger la información crítica y asegurar la pronta restauración del servicio en caso de interrupciones. Estas medidas integrales resaltan nuestro compromiso inquebrantable de mantener los más altos estándares de ciberseguridad en la industria, en todas las operaciones de América Móvil.

Al cierre del año, el 91% de los empleados (incluidos los de medio tiempo y contratistas) habían sido capacitados y certificados en Seguridad de Datos.

**92%** de las operaciones (ponderadas por ingresos totales) tienen certificados de gestión de seguridad de la información o privacidad de datos.



# GOBERNANZA DE PRIVACIDAD DE DATOS

En América Móvil entendemos la importancia crucial de proteger la privacidad de la información de nuestros clientes contra el acceso no autorizado o el uso indebido. Priorizamos robustas medidas de ciberseguridad para asegurar la confidencialidad e integridad de la información sensible que nos confía. Contamos con protocolos integrales de seguridad, incluyendo monitoreos regulares de sistemas, pruebas rigurosas y actualizaciones oportunas, fortalecen nuestras defensas contra posibles amenazas. Además, mantenemos estrictas prácticas de gobernanza que incluyen la supervisión trimestral del Consejo para asegurar el cumplimiento normativo y mantener los más altos estándares de protección de privacidad de datos. Nuestros clientes pueden confiar en que su información personal está segura gracias a nuestra sólida infraestructura y procesos.

Nuestro Programa Integral de Privacidad está diseñado para abordar estas preocupaciones a través de un enfoque multifacético.

Contamos con Equipos de Privacidad dedicados, formados por expertos locales que realizan evaluaciones de riesgos detalladas para identificar posibles vulnerabilidades. Nuestras políticas y procedimientos están cuidadosamente alineados con las regulaciones internacionales, asegurando el cumplimiento de los más altos estándares. Además, invertimos en iniciativas integrales de capacitación y estrategias de comunicación para fomentar una cultura de conciencia sobre la privacidad en toda nuestra organización. El monitoreo continuo de nuestras subsidiarias y auditorías externas, cuando sea aplicable, aseguran la consistente implementación y cumplimiento a nuestros protocolos de privacidad.

Hemos implementado programas integrales de capacitación en privacidad de la información y protección de datos para mantener este compromiso en todas nuestras operaciones. Nuestros empleados participan en cursos obligatorios para asegurar el conocimiento y el cumplimiento con las mejores prácticas



de la industria y los estándares regulatorios. Hasta la fecha, el 91% de nuestro personal ha sido capacitado y certificado, mientras que 136 socios comerciales también han recibido certificación bajo esta iniciativa. En una de las regiones (R9) de Telcel, también hemos extendido este programa a nuestros socios comerciales donde se implementó un plan de capacitación en 2023. Esperamos completar la implementación en todas las regiones durante 2024, fomentando una cultura de administración de datos en toda nuestra cadena de valor.

Complementando estos esfuerzos, activamente aumentamos la conciencia sobre la privacidad de datos a través de campañas internas dirigidas, reforzando nuestro compromiso con la gestión ética de datos dentro de nuestro sector.

Adicionalmente, un curso específico adaptado para Telcel fue completado por el 96% de su personal, con un requisito de puntuación de acreditación de al menos ocho puntos.

Nuestros equipos de gobernanza de datos en cada subsidiaria supervisan las medidas de privacidad y seguridad, evalúan riesgos potenciales y desarrollan directrices robustas para el manejo responsable de la información de los clientes. Para proteger contra violaciones de datos, estos equipos implementan controles físicos, técnicos y administrativos integrales, monitoreando continuamente su efectividad. También, mantenemos canales de comunicación abiertos para que los clientes reporten cualquier inquietud o incidente relacionado con la privacidad de datos, lo que nos permite investigar y abordar los problemas de manera oportuna a través de nuestros protocolos de respuesta. Al gestionar proactivamente la protección de datos con políticas y prácticas rigurosas, nuestro objetivo es mantener los más altos estándares de privacidad de la información para nuestros clientes.

Las alianzas con líderes expertos en seguridad nos mantienen informados sobre amenazas y contramedidas en evolución. Los equipos de Cumplimiento Local aseguran que todos los requisitos legales se comprendan e implementen en nuestras operaciones. Estos equipos monitorean de cerca el cambio en las regulaciones locales para continuamente fortalecer la protección de la privacidad del cliente.

Una parte clave de nuestro programa implica identificar obligaciones legales y casos particulares relacionados con la privacidad de datos. Analizamos riesgos para evaluar problemas potenciales y cómo mitigarlos objetivamente. Esto incluye considerar las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales. Antes de lanzar nuevos servicios o tecnologías, evaluamos cualquier riesgo y efecto en los derechos fundamentales de los clientes, como la libertad de expresión, la privacidad y la protección de datos.

Respetamos el derecho de nuestros usuarios a negarse al uso de sus datos personales para fines secundarios. Se ha documentado que el 2.4% del total de nuestros usuarios han expresado tal oposición.

En 2023, América Móvil logró avances significativos en la mejora de sus prácticas de gestión de datos, logrando una notable reducción del 58% en el número de denuncias procedentes relacionadas con problemas de datos personales en comparación con el año 2022. Este logro refleja los esfuerzos de la compañía para salvaguardar la privacidad y el manejo de datos de los clientes, demostrando un compromiso con la confianza del usuario y el cumplimiento de las regulaciones de protección de datos.

En nuestro continuo esfuerzo por fortalecer la protección de datos dentro de nuestra industria, nos enorgullece mantener altos estándares, al haber obtenido la recertificación para Telcel bajo el esquema de autorregulación vinculante (Protección de Datos Personales). Este logro destaca nuestro compromiso con los clientes de mantener la máxima privacidad en todas nuestras operaciones.

Estamos comprometidos a ganar la confianza mediante la transparencia sobre cómo se recopila y utiliza la información de los clientes. Este año fortalecimos el Aviso de Privacidad de Telcel y continuaremos actualizando los de nuestras demás subsidiarias.

En reconocimiento a nuestra dedicación para asegurar el entorno de datos de los titulares de tarjetas en los procesos de validación de pagos y registro de tarjetas de crédito, fuimos galardonados con la Certificación de Estándar PCI como parte del cumplimiento de los requisitos de PCI DSS. Este es otro hito que refleja nuestro enfoque constante hacia prácticas sólidas de gestión de datos.

# PRIVACIDAD DE LAS COMUNICACIONES

[2-13, 2-26]

En América Móvil, estamos comprometidos con la protección de la privacidad y la libertad de expresión de nuestros usuarios. Nuestras políticas y procedimientos robustos aseguran que nunca interferimos, monitoreamos o manipulamos las comunicaciones de nuestros clientes. Solo divulgamos datos de los usuarios a las autoridades pertinentes cuando es legalmente obligatorio y después de verificar meticulosamente que se cumplen todos los requisitos según las leyes aplicables. Este enfoque riguroso subraya nuestra dedicación inquebrantable a proteger los derechos de nuestros usuarios y mantener su confianza.

Este año recibimos 810,956 solicitudes de datos de agencias gubernamentales a través nuestras redes. Después de validar exhaustivamente que se cumplieron los criterios legales, atendimos el 97.26% de estas. El 2.74% restante no pudo ser atendido debido al incumplimiento de regulaciones u otros supuestos.

Proteger la privacidad del cliente es de suma importancia. Proteger la privacidad de nuestros clientes es de suma importancia. Contamos con políticas sólidas y las mantenemos diligentemente de acuerdo con la legislación internacional y local en constante evolución para salvaguardar la privacidad, la seguridad y la libertad de expresión de todos los que utilizan nuestros servicios.

<sup>3</sup> El número indicado incluye únicamente las operaciones en América Latina. En cumplimiento con las normativas aplicables sobre protección de datos en la Unión Europea y en cada uno de los países en los que operamos en el continente, no se incluye información relacionada con las solicitudes recibidas de agencias gubernamentales.

# PRINCIPIOS Y CONTRIBUCIONES FISCALES

[207-1]

En América Móvil nos apegamos a nuestro Código de Ética y todas las políticas relacionadas.

Esto incluye nuestra Política Fiscal y la Política contra el Lavado de Dinero, las cuales son revisadas regularmente. Cumplimos con las Convenciones y Tratados Internacionales en materia fiscal, Anticorrupción y contra el Lavado de Dinero, el Código Fiscal de los EE. UU., las normas de información financiera aplicables y la legislación nacional/local en cada país donde operamos.

Nos esforzamos por cumplir plenamente con todas las obligaciones fiscales, independientemente de la jurisdicción, evitando cualquier forma de evasión fiscal o beneficios ilegales de países clasificados como 'paraísos fiscales' para fines de planificación fiscal.

Nuestra relación con las autoridades pertinentes siempre se basa en la transparencia y la colaboración, además, evitamos involucrarnos con empresas asociadas con actividades de lavado de dinero u otros esquemas de financiación ilegal. Nuestra Política Fiscal, disponible públicamente, describe los principios clave, incluyendo el pago exacto dentro de las jurisdicciones generadoras, la divulgación a través del informe "Country by Country" entregado a la autoridad tributaria mexicana y una política

de precios de transferencia basada en los precios de mercado, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad ("NIIF").

Además, nuestra Política contra el Lavado de Dinero contiene disposiciones complementarias sobre la veracidad/transparencia al registrar cuentas y prohibir operaciones irregulares diseñadas para obtener beneficios indebidos a través de impuestos. También promueve una buena reputación entre las empresas considerando sus respectivos marcos fiscales, mientras que desalienta las relaciones entre las empresas que no cuentan con la información suficiente sobre su historial de pago de impuestos.

Somos responsables de mantener nuestra estrategia fiscal global. Nos aseguramos que los directores financieros locales y corporativos cumplan con la política, proporcionando información precisa y reportando según sea necesario. Se pueden realizar auditorías para garantizar el cumplimiento con el marco legal en todas las subsidiarias sobre temas fiscales, contra el lavado de dinero y anticorrupción, entre otros

PARA CONOCER MÁS, VISITE NUESTRA POLÍTICA FISCAL Y NUESTRA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO.



# CONTRIBUCIÓN FISCAL

Como empresa, estamos sujetos al pago de impuestos en México tanto por nuestros ingresos mexicanos como por los ingresos obtenidos fuera del país que ingresa hacia México. También pagamos impuestos a través de transacciones con proveedores y clientes, así como de operaciones en todo el mundo. Adicionalmente, se describen otras contribuciones en nuestra Política Fiscal que deben ser cumplidas.



PARA CONOCER MÁS SOBRE NUESTRA POLÍTICA FISCAL, HAGA CLIC AQUÍ.  
PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRAS CONTRIBUCIONES FISCALES, CONSULTE EL APÉNDICE O DE ESTE REPORTE.



# GESTIÓN DEL VALOR DEL CLIENTE

[2-6]

Estamos comprometidos con la creación de valor a largo plazo para nuestros clientes a través de prácticas comerciales responsables. Al priorizar la gestión del valor del cliente y las iniciativas estratégicas para ganar su preferencia, nuestro objetivo es proporcionar conectividad confiable y servicios digitales que enriquezcan vidas. Entendemos que los clientes ahora esperan que las empresas aborden cuestiones críticas, por lo que continuamos trabajando para reducir nuestro impacto ambiental, garantizar la privacidad y seguridad de los datos y apoyar a las comunidades en las que operamos.

A través del despliegue sostenible de la red, los programas de eficiencia energética, la gestión responsable de la cadena de suministro e inversión en la comunidad, nos esforzamos por operar con integridad mientras satisfacemos las crecientes necesidades de conectividad. Nos enfocamos en la intención de ganar la preferencia del cliente, innovando continuamente nuestros servicios y operaciones para generar confianza y dar forma positivamente al futuro de nuestra industria.

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En América Móvil, nos esforzamos por satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes a través de una propuesta de valor única: crear experiencias que nos conecten de manera simple y confiable, apoyados en un sólido Marco de Experiencia del Cliente.

Este marco se basa en cuatro principios fundamentales:

**1 Experiencias que deleitan:** Diseñamos experiencias sencillas, eficientes e inigualables centradas en el cliente. Nuestro camino hacia la digitalización, que abarca ventas digitales y capacidades de autoservicio, es un testimonio de esta dedicación.

**2 Servicio Transparente y Confiable:** Nuestro compromiso es cumplir con un servicio transparente y confiable mediante la mejora continua de nuestras ofertas comerciales y la utilización de una comunicación clara, asumiendo siempre la responsabilidad por la satisfacción de nuestros clientes.

**3 Comunicación Clara y Humana:** Adoptando una postura empática, garantizamos que nuestra comunicación sea oportuna, completa y se lleve a cabo con la máxima cortesía en todas las plataformas.

**4 Flexibilidad y Empoderamiento:** Al permitir que nuestros clientes tomen decisiones informadas que hagan sentido con sus necesidades únicas, les brindamos control y la flexibilidad para adaptarse según sea necesario.

A través de este enfoque integral y centrado en el cliente, consolidamos nuestro liderazgo en la industria, orientándonos hacia un avance sostenible con el firme compromiso de crear experiencias excepcionales para el cliente.



Nuestra estrategia de experiencia al cliente está basada en un enfoque multifacético diseñado para mejorar la sostenibilidad y la eficiencia, como se detalla a continuación



**Transformación Digital:** Al expandir nuestra presencia digital a través de canales de ventas en línea y opciones de autoservicio, adoptamos la tecnología para satisfacer a nuestros clientes donde quiera que se encuentren.



**Optimización de Procesos:** Perfeccionamos nuestros procedimientos operativos al mejorar nuestras propuestas comerciales y emplear una comunicación precisa y clara, asegurando una experiencia óptima del cliente.



**Interacciones Unificadas con el Cliente:** Estamos comprometidos a ofrecer una experiencia omnicanal fluida, asegurando una comunicación coherente y consistente en todos los puntos de contacto con el cliente.



**Aprovechamiento de Tecnologías Avanzadas:** Al aplicar estratégicamente análisis de datos y la inteligencia artificial, buscamos la hiperpersonalización, mejorando la eficiencia de nuestros asistentes virtuales y fomentando la innovación en el desarrollo de casos de uso prácticos e impactantes.



**Participación y Co-creación:** Mediante la recopilación y el análisis continuo de los comentarios de los clientes, participamos en el rediseño iterativo de los viajes del cliente, empleando metodologías de diseño ágiles para asegurar que nuestros servicios sean efectivos y visionarios.

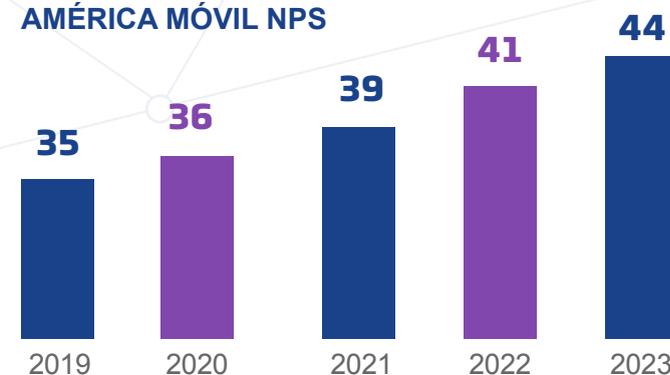


Este enfoque holístico nos impulsa hacia el crecimiento sostenible y reafirma nuestro compromiso de mejorar e innovar continuamente alineándonos con las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

Nuestra estrategia de experiencia del cliente utiliza el Net Promoter Score (NPS) como referencia para mantener una calidad de servicio uniforme en diferentes mercados. Esta herramienta nos ayuda a medir la lealtad y satisfacción de los clientes con nuestros servicios y resalta oportunidades de mejora para prevenir incidentes negativos.

Al cierre de 2023, América Móvil alcanzó un NPS de 44 puntos, lo que representa una mejora del 7% con respecto al año anterior. A lo largo del año, realizamos más de 200 millones de encuestas en todas nuestras operaciones, recopilando valiosos comentarios que han sido fundamentales en nuestro impulso hacia la excelencia. Esta mejora subraya la dedicación de nuestras subsidiarias a la calidad del servicio, superando a los competidores tanto en el segmento fijo como móvil.

AMÉRICA MÓVIL NPS





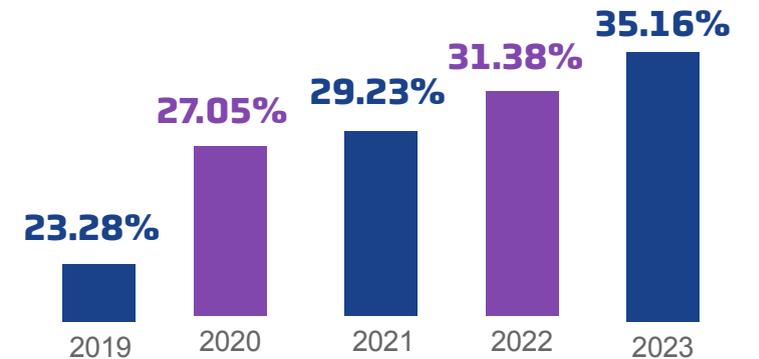
Nuestro índice de respuesta en primer contacto es del 68%, lo que demuestra nuestro compromiso con brindar un servicio al cliente rápido y competente. Esta métrica rastrea el número total de llamadas recibidas o visitas a la tienda, determinando la proporción de problemas resueltos durante la primera llamada o visita inicial. Al enfocarnos en este indicador, mejoramos aún más la experiencia del cliente y mantenemos una fuerte posición en un entorno de mercado cada vez más desafiante.

Nos enorgullece comunicar que el 93% de las transacciones se realizan hoy en día a través de plataformas de autoservicio. Este hito subraya nuestro compromiso con satisfacer el cambio en las preferencias de los usuarios hacia la autosuficiencia. Al centrarnos en la innovación y la satisfacción del cliente, hemos simplificado los procedimientos, mejorado la eficiencia y elevado la experiencia del usuario en todas las plataformas. Este avance respalda nuestros objetivos de sustentabilidad ambiental y expande significativamente nuestras operaciones comerciales.

### Canales digitales

En nuestra empresa estamos comprometidos en mejorar el recorrido del cliente. Es por eso que hemos lanzado ofertas digitales de vanguardia y procesos optimizados para que interactuar con nosotros sea más fluido que nunca. Nuestro objetivo es claro: maximizar la digitalización y la automatización, atendiendo las preferencias de nuestros clientes mientras mejoramos la rentabilidad. Actualmente, hemos expandido exitosamente nuestra base de usuarios en línea con más del 35% de nuestros clientes utilizando ahora nuestros canales digitales.

### GESTIÓN DE USUARIOS EN LÍNEA



Nuestros clientes ahora disfrutan de la flexibilidad de acceder a nuestros productos y servicios a través de varias plataformas digitales. Esto les permite revisar y seleccionar planes, comprar dispositivos, rastrear su uso, proporcionar comentarios sobre nuestros servicios, pagar facturas en línea, recargar cuentas prepagas e incluso interactuar con nuestros asesores o un chatbot para recibir asistencia. Estas medidas están diseñadas para facilitar las interacciones entre nuestros clientes y nosotros, haciendo que todo el proceso sea más sencillo.

A medida que el panorama digital evoluciona diariamente, América Móvil se mantiene a la vanguardia asegurando que todas las operaciones sean accesibles a través de sitios web, aplicaciones, mensajería y redes sociales, ofreciendo la máxima conveniencia a nuestros clientes. Nuestro objetivo es fomentar un compromiso digital efectivo para todos los usuarios, manteniéndonos al ritmo del cambio global hacia la digitalización.

# INNOVACIÓN

Nuestro objetivo es proporcionar soluciones que impacten positivamente la vida de nuestros usuarios mientras aumentamos las fuentes de ingresos y mejoramos la eficiencia operativa. Nos enorgullece contribuir a reducir la huella ambiental de la sociedad.

Nos esforzamos por lograr esto aprovechando los avances tecnológicos mientras mantenemos la responsabilidad social en el centro de todo lo que hacemos.

En los últimos tres años hemos emprendido un viaje significativo de transformación digital con la modernización de nuestros sistemas para mejorar la eficiencia. Aprovechando herramientas de vanguardia como la inteligencia artificial (IA) y el análisis avanzado, que nos han permitido conectarnos con nuestros clientes proactivamente, ofreciendo soluciones personalizadas. Este enfoque no solo ha optimizado nuestras fuentes de ingresos y minimizado los costos operativos, sino que también ha fortalecido la lealtad de nuestros clientes y mitigado los riesgos de ciberseguridad.

## INNOVACIÓN ABIERTA

En nuestro Centro de Innovación Digital en México buscamos posibles socios comerciales en el sector tecnológico. También proporcionamos análisis de tendencias e inteligencia de mercado para apoyar nuestras operaciones. Colaboramos con startups, centros de innovación, universidades o centros de investigación para integrar la innovación externa en nuestra organización.

Nuestras operaciones en Europa, Colombia y Brasil lideran los esfuerzos de innovación abierta, generando alianzas entre nosotros y los actores en el ecosistema digital para desarrollar nuevas tecnologías, productos, servicios y modelos de negocio.



# APÉNDICES

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

[2-3]

Si desea compartir sus opiniones sobre el contenido de este informe, contáctenos por cualquiera de los siguientes medios:

Correo electrónico: [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com)

Número telefónico: +52 (55) 2581 3700 ext. 5809

Página de Internet: <http://www.americamovil.com>

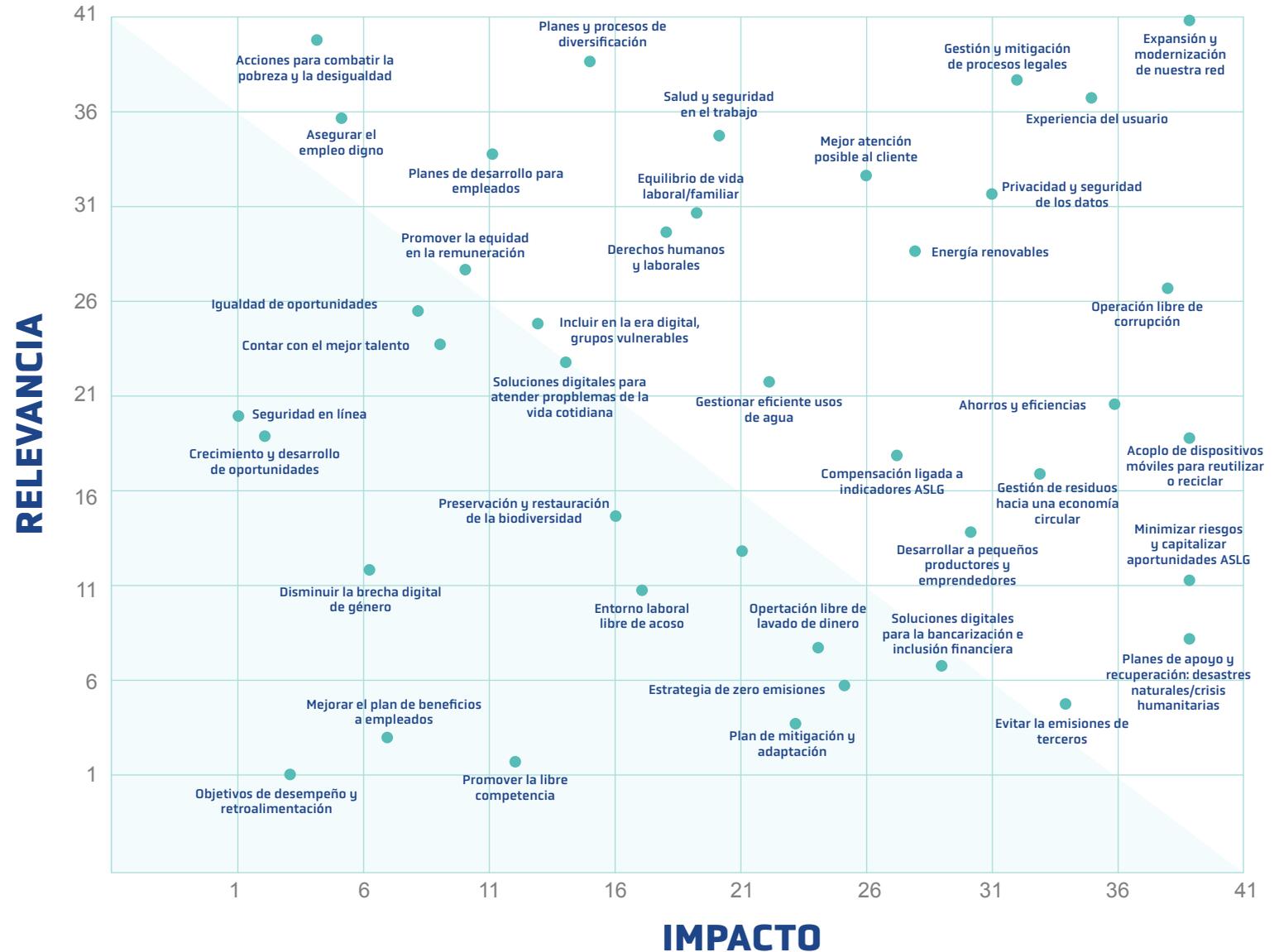
## APÉNDICE A: MATERIALIDAD Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

### MATERIALIDAD

[2-12, 3-2]

Estamos comprometidos con la integración de consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra planificación estratégica. Al minimizar los impactos negativos de nuestras operaciones y maximizar los beneficios para todas las partes interesadas, buscamos promover el crecimiento y el desarrollo sostenible para las comunidades a las que servimos a largo plazo.

Operamos redes en América Latina, Estados Unidos y Europa que conectan a millones de clientes con servicios críticos todos los días. En 2022, realizamos un análisis integral de materialidad para comprender los problemas ambientales, sociales y de gobernanza que más importan a nuestros grupos de interés. Para garantizar que nuestra estrategia ASLG sea precisa y completa, reflejando las perspectivas de los grupos de interés y abordando los problemas de sostenibilidad relevantes para las operaciones de América Móvil y su impacto en la comunidad, este estudio se alinea con varios marcos internacionales. Estos incluyen los Principios del Pacto Mundial de la ONU, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las prioridades post-COVID de la ONU, las normas ISO 26000 y 27000, las directrices SA8000 y las normas de GRI, SASB y TCFD. Además, incorpora los criterios de evaluación de materialidad de GSMA y de agencias calificadoras importantes como MSCI, S&P y Sustainalytics, y aborda las preocupaciones identificadas a través de interacciones diarias con clientes corporativos, inversionistas y empleados. A través de una encuesta exhaustiva en la que participaron más de 34 mil personas, involucramos a una amplia gama de grupos para determinar los temas materiales para nuestras operaciones e impactos.



Los temas clave que surgieron como prioritarios en nuestro estudio de materialidad incluyen la modernización de la red y la expansión del acceso a los servicios de internet, especialmente en áreas rurales. Proveer una conectividad confiable y un excelente servicio al cliente también es de suma importancia. Nos esforzamos por mitigar procedimientos legales mediante prácticas comerciales éticas y garantizar la privacidad y seguridad de los datos de nuestros clientes en nuestras redes. Otras prioridades incluyen la reducción de nuestra huella ambiental a través de iniciativas como la energía renovable y los programas de reducción de residuos.

KEY ISSUE	2022	2017
Modernización de la red y acceso a Internet.	*	*
Servicio y experiencia del cliente	*	*
Manejo y mitigación de procedimientos legales	*	
Operación libre de corrupción	*	
Privacidad y seguridad de la información	*	*
Gestión de residuos y economía circular	*	*
Ahorros y eficiencia operativa	*	
Reducción de emisiones y energías renovables	*	*
Salud y seguridad	*	*
Estabilidad emocional y equilibrio entre trabajo y vida	* New	
Derechos Humanos y Laborales	*	
Compensación vinculada a ASLG	* New	
Gestión del agua		
Planes de innovación y diversificación	New	
Gestión de riesgos y oportunidades ASLG	New	
Planes de respuesta a emergencias		*
Desarrollo de pequeños productores y emprendedores		
Planes de desarrollo de empleados	New	

KEY ISSUE	2022	2017
Acciones para combatir la pobreza		
Evitar emisiones en otras industrias		*
Igualdad de remuneración por trabajo igual		
Inclusión digital para grupos vulnerables		
Soluciones cotidianas e inclusión financiera		
Libertad de expresión		
Diversidad e igualdad de oportunidades	*	
Atracción y retención de talento		
Operación libre de lavado de dinero		
Preservación y restauración de la biodiversidad		
Estrategia de cero emisiones		
Entorno laboral libre de acoso		
Plan de adaptación al cambio climático		
Seguridad en línea para niños		*
Planes de beneficios para empleados		
Evaluaciones de rendimiento, objetivos y comentarios		

### COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

[2-6, 2-29]

El bienestar, la seguridad y el desarrollo de los empleados también son temas materiales. Trabajamos para fomentar una cultura diversa, inclusiva y respetuosa para todos nuestros trabajadores. Respetar los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor y vincular la compensación al desempeño en sostenibilidad demuestra nuestro compromiso con una conducta empresarial responsable.

De cara al futuro, realizaremos nuestro análisis de doble materialidad para continuar involucrando a los grupos de interés y abordando los temas que más importan a través de nuestra estrategia de sustentabilidad.

En América Móvil, entendemos nuestra responsabilidad hacia los grupos de interés y las comunidades. Nos comprometemos con ellos a través de un diálogo abierto para comprender las oportunidades y desafíos que enfrentan y para garantizar que nuestras actividades tengan un impacto positivo.

Basamos nuestra relación con los grupos de interés en:

1. **Proporcionar** información relevante para que puedan comprender los detalles detrás de las estrategias y acciones de la empresa.
2. **Mantener** una comunicación constante para incorporar retroalimentación de diversas perspectivas de los grupos de interés en la estrategia empresarial.
3. **Participar** en consultas regulares para recibir aportes valiosos que ayuden a identificar riesgos y tendencias que guíen los procesos de toma de decisiones (por ejemplo, el Programa VoC para la Experiencia del Cliente).
4. **Construir** asociaciones con terceros centradas en combinar esfuerzos para generar sinergias mientras se mitigan los riesgos compartidos.

Nuestras Directrices de Compromiso con los Grupos de Interés promueven la alineación en todas nuestras subsidiarias. Las directrices proporcionan un marco para gestionar de manera efectiva las relaciones con las partes internas y externas. Dan dirección a los responsables de las relaciones institucionales y las interacciones públicas, permitiendo a los equipos locales planificar y llevar a cabo actividades de compromiso de manera estratégica. Este enfoque coordinado nos ayuda a minimizar riesgos y mantener nuestra licencia social para operar dentro de nuestra industria.

Todo relacionamiento con los grupos de interés se realiza de acuerdo con las normativas locales aplicables y nuestro Código de Ética. Respetamos las perspectivas de todos los grupos y hemos implementado canales de quejas a través de nuestro Portal de Denuncias. La comunicación abierta y la retroalimentación transparente son esenciales para construir confianza con las comunidades en las que operamos.

En 2023, llevamos a cabo una reunión de trabajo con todos los colaboradores que tuvieran relación con uno o más grupos de interés. El objetivo fue reforzar nuestro enfoque para mantener relaciones constructivas con todos los que tienen un interés en nuestro negocio. Detallamos nuestras políticas de relacionamiento y los métodos que utilizamos para garantizar la transparencia y la sostenibilidad a largo plazo en nuestro trabajo con clientes, comunidades, proveedores, inversionistas y reguladores.

## COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

[2-6, 2-29]

A través de una discusión colaborativa, buscamos comprender las diversas perspectivas y prioridades. Nuestro enfoque se basa en valorar las opiniones de diversos puntos de vista. Ya sea discutiendo nuevos proyectos de infraestructura o nuevas ofertas de servicios, el diálogo constructivo nos ayuda a tomar decisiones informadas para el beneficio de todos. También nos permite explicar nuestras estrategias y compromisos, fortaleciendo la confianza sobre la cual depende el progreso sostenible.

### CLIENTES

Nos esforzamos por proporcionar a nuestros clientes conectividad confiable y experiencias de servicio de calidad. Para lograr esto, trabajamos constantemente para mejorar nuestra cobertura de red, ofrecer una variedad de productos y planes asequibles para satisfacer diferentes necesidades y mejorar nuestras opciones de soporte al cliente. Abordar la retroalimentación de los clientes también es una prioridad: monitoreamos delicadamente las quejas y resolvemos rápidamente cualquier problema técnico u otros problemas que se reporten. Nuestro objetivo es asegurar la satisfacción del cliente con prácticas de facturación transparentes y un proceso simple de portabilidad o cambio.

Además de internet móvil y doméstico, nos enorgullecemos de nuestras soluciones de TV y negocios, como las herramientas de colaboración, de seguridad en la nube y de TI, que empoderan a las fuerzas laborales. Múltiples canales están disponibles según tu preferencia para interactuar con nosotros: a través de nuestro sitio web, plataformas sociales, aplicación dedicada, centros de distribución con asistencia en persona o un centro de llamadas 24/7 que puede ser contactado mediante varios métodos, incluido el correo electrónico. Un portal de denuncias y reportes de transparencia también permiten plantear cualquier preocupación mientras mantenemos a las comunidades informadas sobre nuestros esfuerzos de sostenibilidad.

### PROVEEDORES

Nuestro objetivo es fomentar relaciones abiertas y responsables con nuestros proveedores mediante pagos puntuales, oportunidades de crecimiento y una cercana colaboración. Este objetivo es respaldado por varias iniciativas clave, incluidas la obtención de certificaciones importantes, la revisión de tecnologías utilizadas en nuestra cadena de suministro, el desarrollo de nuevas soluciones y productos, y la adquisición de las herramientas de software y hardware necesarias para una gestión eficiente de las operaciones. La mejora continua también es una prioridad a través de programas de capacitación que se adaptan a los

cambios del mercado o las fluctuaciones de precios. Los protocolos de debida diligencia aseguran la prestación confiable de servicios y entrega de productos que cumplen con nuestros estándares de sostenibilidad al involucrar a terceros proveedores.

Mantener canales de comunicación abiertos ayuda a fortalecer estas relaciones. El correo electrónico nos permite conectarnos con proveedores cuando es necesario. El soporte telefónico está disponible durante el horario laboral y participamos en eventos de la industria que facilitan el networking cara a cara y las conversaciones virtuales. Los proveedores también se benefician del acceso a nuestras plataformas de capacitación, portal de denuncias y programas que apoyan la asociación en nuestras operaciones.

### EMPLEADOS

Las personas son nuestro activo más valioso. Nos esforzamos por empoderar a nuestra fuerza laboral a través de oportunidades de aprendizaje y avance mientras respetamos los Derechos Humanos y Laborales. Las iniciativas clave se centran en establecer acuerdos colectivos, agilizar procesos para maximizar la productividad y la innovación, promover el bienestar y proporcionar programas de desarrollo profesional. También es central para nuestro enfoque mantener estándares de salud, seguridad y compensación.

La comunicación bidireccional es esencial para la mejora continua. Varios canales fomentan el diálogo abierto y el intercambio de retroalimentación. Las encuestas reconocen las opiniones para mejorar la experiencia del empleado. Mantenemos a nuestros equipos informados y capacitados para servir mejor a los clientes en la industria de telecomunicaciones a través de redes, reuniones y capacitaciones. El respeto y la transparencia guían todas las interacciones para que juntos podamos construir un futuro sustentable.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

WNos esforzamos por mantener una comunicación abierta con todos los grupos de interés a través de informes transparentes y oportunos. Proporcionar actualizaciones precisas sobre iniciativas clave como el despliegue de 5G, avances tecnológicos, inversiones en mejoras de conectividad y esfuerzos de sostenibilidad es crucial para nuestro liderazgo continuo en la industria de telecomunicaciones. Las áreas de enfoque recientes incluyen: el progreso en la implementación de 5G en nuestras redes, así como los avances tecnológicos generales están mejorando la experiencia del cliente, logros en sostenibilidad al reducir

nuestro impacto ambiental y los programas sociales que empoderan a las comunidades.

Se facilita un relacionamiento efectivo con los grupos de interés a través de múltiples canales. El contacto directo, la correspondencia por correo electrónico y los comunicados de prensa aseguran la accesibilidad de la información. Además, nuestro portal de denuncias y los reportes periódicos permiten a las partes interesadas mantenerse informadas sobre la conducta empresarial y el progreso hacia los objetivos establecidos en ASLG.

### DISTRIBUIDORES

Estamos comprometidos con fomentar relaciones fuertes y colaborativas con nuestros distribuidores. Priorizamos el entendimiento de sus necesidades y la implementación de iniciativas para abordar preocupaciones sobre beneficios comerciales, capacitación, oportunidades de crecimiento, transparencia, condiciones de trabajo seguras y pagos seguros. Las certificaciones ayudan a garantizar la calidad en toda nuestra red mientras invertimos en mejoras de equipos y desarrollamos estrategias para varios segmentos del mercado. La capacitación integral sobre nuestros productos y servicios ayuda a implementar tácticas de ventas efectivas.

Además, las actividades de comercio electrónico permiten expandir el alcance manteniendo transacciones sin problemas para todas las partes involucradas. Múltiples plataformas de comunicación como eventos, reuniones, correspondencia, artículos, llamadas y manuales respaldan las operaciones de los distribuidores. Las encuestas de satisfacción, las directrices, los informes anuales y un portal de denuncias facilitan el diálogo abierto y la presentación de informes mientras se abordan cualquier problema dentro de nuestra comunidad.

### INVERSIONISTAS

Estamos comprometidos con la transparencia hacia nuestros grupos de interés mientras navegamos por temas importantes como el cambio climático, la privacidad y la ciberseguridad. La comunicación abierta es crucial, por lo que proporcionamos actualizaciones periódicas a través de una variedad de canales, incluidos eventos, informes, reuniones y nuestros portales en línea.

La sostenibilidad es una prioridad principal en nuestro esfuerzo por expandir la conectividad. Nos enfocamos en gestionar riesgos y maximizar el valor de manera responsable. Los temas clave en nuestra industria

involucran regulación, finanzas, cumplimiento de objetivos, mejores prácticas y modernización de la red. Al abordar estas áreas y fomentar la discusión, buscamos lograr un éxito continuo mientras cumplimos con la evolución de las expectativas.

#### **AUTORIDADES**

Estamos totalmente comprometidos con una operación responsable y sostenible. Cumplimos con todas las leyes pertinentes al tiempo que creamos empleos, invertimos en comunidades, pagamos impuestos de manera justa y expandimos la conectividad en las regiones que servimos. Cumplir con estos objetivos requiere mantener los más altos estándares de transparencia en todo lo que hacemos.

Para abordar temas importantes y lograr un progreso continuo, las áreas de enfoque incluyen proyectos de conectividad e innovación, programas sociales, compromiso regulatorio, mejora de la calidad del servicio, fortalecimiento de la protección de datos y el cumplimiento de las normas anticorrupción. Establecemos asociaciones, participamos en discusiones y auditorías, y proporcionamos múltiples canales accesibles para facilitar la comunicación abierta con todos los grupos de interés. De esta manera, todos se mantienen informados sobre nuestro trabajo y el progreso hacia nuestros objetivos compartidos.

#### **CÁMARAS DE COMERCIO Y ASOCIACIONES INDUSTRIALES**

Estamos dedicados a fomentar un entorno de crecimiento ético y de transparencia dentro de nuestra industria. A través del intercambio abierto de información con nuestros socios y la participación en asociaciones relevantes, trabajamos para avanzar en las mejores prácticas, cumpliendo integralmente con las normativas aplicables. Nuestro enfoque incluye

la transformación digital, la expansión del acceso a la conectividad, el establecimiento de marcos regulatorios y la colaboración en esfuerzos de estandarización en el sector de telecomunicaciones. Además, consideramos las evaluaciones de Derechos Humanos, implementamos soluciones de economía circular y reducimos nuestras emisiones de alcance 3 como parte de nuestras iniciativas climáticas. Además, buscamos asegurar que el progreso en telecomunicaciones apoye los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas cumpliendo con los estándares de la industria.

Las reuniones periódicas con grupos de interés y eventos especiales abre la puerta a conversaciones exhaustivas sobre los temas más relevantes. Nuestros informes de sostenibilidad también difunden actualizaciones importantes a todas las partes interesadas. Esta comunicación bidireccional ayuda a facilitar una cooperación efectiva en todos nuestros esfuerzos.

#### **COMUNIDAD**

Estamos trabajando por la sostenibilidad y por contribuir positivamente al progreso económico y social a través de la gestión ambiental, la conectividad integral y el empoderamiento de las comunidades con habilidades digitales. Nuestra modernización de infraestructura, protocolos de salud y seguridad, programas de apoyo comunitario, soluciones para cerrar la brecha digital, oportunidades de capacitación, iniciativas culturales y prácticas ambientales nos permiten cumplir con este compromiso.

Nos esforzamos por la transparencia con los grupos de interés manteniendo una comunicación abierta sobre nuestros esfuerzos de sostenibilidad a

través de varios canales, incluidos eventos, correspondencia y nuestro sistema de denuncias. También detallamos los avances en nuestro informe anual de ASLG. Nuestro enfoque sigue siendo fortalecer continuamente nuestras redes mientras reducimos nuestra huella, cerramos la brecha digital y apoyamos a las comunidades.

#### **UNIVERSIDADES Y THINK TANKS**

Estamos comprometidos con el desarrollo de alianzas estratégicas con la academia para avanzar en temas críticos a través de la investigación conjunta y la capacitación especializada. Nuestras áreas de enfoque incluyen abordar la brecha digital, avanzar en prácticas sostenibles, fortalecer la ciberseguridad y las capacidades de tecnologías emergentes como el Internet de las Cosas. Al establecer acuerdos de colaboración con universidades y think tanks, buscamos aumentar las oportunidades para los graduados y facilitar el acceso al empleo formal en la industria inalámbrica.

A través de reuniones, eventos y comunicación abierta continua, trabajamos estrechamente con instituciones educativas y de investigación para desarrollar capacidades integrales y promover la alfabetización digital. Al publicar regularmente informes de sostenibilidad sobre nuestras iniciativas, destacamos el progreso continuo realizado a lo largo de nuestro camino para empoderar a las comunidades con habilidades esenciales y conectar de manera responsable a más personas.

## APÉNDICE B: GESTIÓN DE RIESGOS

[2-25, 201-2]

**La siguiente es una lista de los riesgos más relevantes identificados. No están en ningún orden particular.**

### RIESGOS FÍSICOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Los efectos del cambio climático pueden poner en riesgo nuestra infraestructura y afectar nuestra capacidad para proporcionar servicios. Los eventos meteorológicos extremos derivados del cambio climático podrían dañar directamente nuestras redes e impactar la capacidad de nuestros proveedores para proporcionarnos los productos y servicios necesarios para ofrecer una cobertura de red confiable. Esto podría resultar en retrasos en el despliegue de la red, interrupciones en los servicios al cliente y mayores costos, afectando negativamente nuestro rendimiento operativo.

Los posibles efectos físicos del cambio climático incluyen un aumento en la frecuencia y severidad de tormentas, inundaciones, incendios forestales, heladas y aumento del nivel del mar, entre otros fenómenos meteorológicos; estos podrían tener un impacto adverso significativo en nuestro negocio, infraestructura y resultados financieros. Las interrupciones operativas causadas por tales efectos físicos pueden resultar en mayores costos y pérdida de ingresos debido a daños en las redes. Para hacer frente a estos riesgos climáticos, podríamos incurrir en costos significativos para mejorar la resiliencia de nuestra infraestructura y adoptar medidas de preparación, respuesta y mitigación. Hasta la fecha, no podemos predecir con certeza la cantidad de costos o pérdidas potenciales causados por los efectos físicos del cambio climático.

### DESASTRES NATURALES, CONDICIONES METEOROLÓGICAS EXTREMAS Y OTROS EVENTOS CATASTRÓFICOS COMO GUERRA, TERRORISMO, OTROS ACTOS DE VIOLENCIA O ENFERMEDAD

Reconocemos que nuestras operaciones pueden verse afectadas por eventos imprevistos como guerras, terrorismo, conflictos internacionales o domésticos (incluidos conflictos laborales), embargos y problemas de salud pública (incluida la contaminación, escasez de alimentos o agua, brotes de enfermedades causadas por estos factores o la propagación de pandemias como COVID-19). Además, desastres naturales como terremotos, huracanes, tsunamis y condiciones meteorológicas extremas también podrían afectar a los países donde operamos. Estos eventos tienen el potencial de afectar nuestra capacidad para desempeñar

tareas y mantener operaciones ininterrumpidas, lo que podría afectar negativamente nuestras actividades y resultados generales.

Después del Huracán Otis, que afectó gravemente al puerto de Acapulco y las comunidades circundantes, América Móvil activó sus protocolos de respuesta a emergencias para mitigar los riesgos asociados con el desastre. Para apoyar a los clientes afectados, proporcionamos paquetes de datos y llamadas prepagadas gratuitos y eximimos los cargos de servicio celular pospago desde octubre hasta mediados de noviembre. Esta iniciativa aseguró una comunicación continua y apoyo durante el período crítico de recuperación, reflejando nuestro compromiso inquebrantable con el bienestar de la comunidad.

Nuestros equipos dedicados, incluidos 230 empleados voluntarios, jugaron un papel crucial en la restauración de servicios y asistencia en áreas afectadas. Para fortalecer nuestra infraestructura, reforzamos sitios estratégicos, establecimos conexiones de red redundantes y desplegamos sitios móviles con enlaces satelitales. Estas medidas fueron esenciales para recuperar y mantener la conectividad, demostrando nuestro enfoque proactivo en la gestión de riesgos en tiempos de crisis.

### IMPACTO DE CRISIS DE SALUD PÚBLICA INCLUYENDO LA PANDEMIA DE COVID-19 EN LA ECONOMÍA GLOBAL Y NUESTRAS OPERACIONES

Podríamos enfrentar riesgos asociados con crisis de salud pública. Nuestro negocio depende de proporcionar productos y servicios a clientes en varios países y de su capacidad para utilizarlos y pagarlos. Por lo tanto, esto podría afectar significativamente nuestras operaciones comerciales al alterar los patrones de uso de nuestros productos y servicios, la capacidad de servicio de nuestros empleados, así como la provisión de productos y servicios de socios y proveedores.

Además, tales crisis podrían amplificar los riesgos existentes dentro de circunstancias ordinarias, incluidos aquellos relacionados con las relaciones con proveedores/contratistas, desaceleraciones económicas, aspectos regulatorios y costos/disponibilidad de financiamiento. La imprevisibilidad en torno a la gravedad de las pandemias hace que sea difícil para nosotros prever con precisión su impacto en el rendimiento futuro.

En última instancia, numerosos factores más allá de nuestro control determinan cuán severamente somos afectados por eventos como la pandemia de COVID-19; por lo tanto, predecir resultados sigue siendo

incierto en el mejor de los casos. Como una organización comprometida con la resiliencia en medio de la adversidad, continuaremos esforzándonos por mitigar los impactos potenciales y/o aprovechar oportunidades de crisis de salud imprevistas en el futuro.

### EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LAS PRÁCTICAS ESG

Como empresa, reconocemos la creciente importancia de las prácticas ambientales, sociales, laborales y de gobernanza corporativa (ASLG) en el panorama empresarial actual. Entendemos que las expectativas de los clientes, reguladores y otros grupos de interés sobre ASLG están en constante evolución y que no adaptarse o cumplir con estas expectativas podría afectarnos negativamente. Además, si no cumplimos con estas expectativas, la confianza en nuestras marcas puede disminuir y nuestra capacidad para acceder a fuentes de financiamiento también podría verse comprometida.

Para abordar esta preocupación de manera efectiva y gestionar proactivamente los riesgos y oportunidades ASLG dentro de nuestra organización, hemos establecido un Comité Ejecutivo de Sustentabilidad responsable de liderar nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Este comité se enfoca en estandarizar las mejores prácticas en todos los aspectos de la sostenibilidad, alineando los criterios para mejorar la calidad de los informes que proporcionamos. De esta manera, buscamos mantener la transparencia con los grupos de interés y demostrar nuestro compromiso con el logro de objetivos significativos de sustentabilidad.

### FUERTE COMPETENCIA EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Actualmente enfrentamos una intensa competencia en los mercados en los que operamos. Se espera que esto crezca debido a operadores emergentes, avances en tecnología y productos, así como la convergencia de la industria. El sector de telecomunicaciones también puede consolidarse aún más, en medida que los operadores buscan reducir costos y acceso adicional al espectro radioeléctrico. En consecuencia, podrían surgir competidores más grandes con más recursos.

Nuestros competidores podrían emplear diversas estrategias, como ofrecer mayores subsidios para la compra de teléfonos móviles o pagar comisiones más altas a los distribuidores. Podrían ofrecer tiempo aire gratuito u otros servicios como acceso a Internet mientras adoptan precios

competitivos a través de paquetes de servicios combinados. Además, pueden expandir sus redes a velocidades más rápidas o desarrollar nuevas tecnologías, incluida 5G LTE.

Esta competencia intensificada puede crear más opciones para los usuarios, resultando en la migración de clientes entre diferentes proveedores, dificultando nuestra retención de clientes existentes o atracción de nuevos; esto puede aumentar los costos relacionados con la adquisición de clientes, afectando potencialmente la rentabilidad.

Nuestra capacidad para prosperar en el mercado competitivo depende de varios factores, incluida nuestra cobertura de red y calidad de servicio, estrategias de precios, servicio al cliente, iniciativas de marketing efectivas y éxito en la oferta de paquetes doble, triple y cuádruple. Además, debemos ser capaces de anticipar y adaptarnos a diversos elementos que influyen en la competencia dentro del sector de telecomunicaciones, como la aparición de nuevos servicios o tecnologías; cambio de preferencias de los consumidores; tendencias demográficas; condiciones económicas; y tácticas de precios de los competidores.

Para mantener el crecimiento de ingresos y niveles de rentabilidad, es crucial para nosotros no solo atraer nuevos clientes sino también aumentar el uso de nuestros servicios existentes al tiempo que introducimos soluciones innovadoras.

Nuestro enfoque principal siempre ha sido lograr la reducción de costos junto con mejoras en la eficiencia operativa, así como continuar invirtiendo en el desarrollo de infraestructura, asegurando un liderazgo sostenido a través de ofertas de alta calidad a precios competitivos. Además, mejorar la experiencia de los clientes sigue siendo vital para mantener la lealtad a la marca, lo que contribuye a una mayor preferencia entre los consumidores.

#### **OBJETIVOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Nuestros términos de concesión establecen objetivos específicos, como asegurar tasas mínimas de finalización de llamadas, regular los porcentajes de ocupación de circuitos, garantizar la disponibilidad de operadores y abordar rápidamente las solicitudes de reparación. El cumplimiento de las obligaciones de calidad del servicio podría resultar en multas significativas por parte de las autoridades regulatorias.

Para proporcionar a nuestros clientes la mejor calidad de servicio posible, invertimos continuamente en la modernización de nuestras redes y en la expansión de su capacidad. Sin embargo, es importante tener en cuenta que factores fuera de nuestro control pueden afectar nuestra capacidad para cumplir con estos requisitos en el futuro. Aunque siempre nos esforzamos por la excelencia, no podemos garantizar que se cumplirán consistentemente todos los objetivos debido a tales influencias externas.

#### **CAMBIOS EN EL ENTORNO REGULATORIO**

Como empresa, operamos bajo una amplia regulación gubernamental y estamos sujetos a posibles reformas legislativas y regulatorias, así como cambios en las políticas públicas. Nuestros títulos de concesión, así como la construcción, operación, venta, reventa y acuerdos de interconexión para sistemas de telecomunicaciones, varían localmente en su regulación por parte de autoridades gubernamentales o regulatorias. Reconocemos que cualquiera de estas autoridades podría introducir nuevas disposiciones o medidas que puedan afectar negativamente nuestras operaciones, incluida la regulación de tarifas.

También reconocemos que la implementación de nuevas regulaciones, como ambientales (incluidas energías renovables y cambio climático), políticas laborales y fiscales, o normas antimonopolio, podrían influir en varios aspectos de nuestras operaciones. Nos resulta difícil predecir cómo las modificaciones a las medidas existentes o la imposición de acciones regulatorias afectarán nuestros resultados operativos.

En algunos países donde operamos, puede haber preferencias hacia la propiedad nacional sobre los inversionistas extranjeros al otorgar concesiones para la prestación de servicios de comunicaciones. Estos cambios en la regulación podrían potencialmente obstaculizar un mayor desarrollo, llevando a la pérdida de ingresos y forzando inversiones de capital que podrían tener un efecto adverso significativo en nuestras actividades y operaciones.

Además, cambios en las administraciones políticas podrían conducir a nuevas regulaciones y a la adopción de políticas que podrían afectar negativamente nuestras operaciones, incluidas aquellas relacionadas con la competencia y la tributación de los servicios de comunicación.

#### **REGULACIÓN SOBRE OPERADORES DOMINANTES**

Estamos sujetos a diversas autoridades regulatorias que tienen el poder de imponer medidas específicas a los operadores que estas autoridades consideran que tienen un poder sustancial en el mercado. Estas pueden incluir medidas en aspectos como tarifas (incluidas las tarifas de terminación e interconexión), calidad del servicio, acceso a infraestructura activa o pasiva y provisión de información.

No podemos predecir qué acciones tomarán los reguladores si determinan que alguna de nuestras subsidiarias tiene una influencia considerable en los mercados donde operamos. Determinaciones desfavorables para nuestras subsidiarias podrían resultar en restricciones considerables en sus operaciones.

#### **REGULACIÓN SOBRE LA NEUTRALIDAD DE LA RED**

Como empresa, creemos en el principio de un Internet abierto donde los clientes puedan acceder a servicios, aplicaciones y contenido sin discriminación. Para mantener la calidad y diversidad en este acceso, la gestión del tráfico y la administración de la red son esenciales.

Reconocemos que una regulación estricta podría obstaculizar una operación eficiente al limitar nuestra capacidad para gestionar los recursos de la red necesarios. Esto puede afectar negativamente la innovación y ralentizar la introducción de nuevos servicios y aplicaciones.

Por el contrario, una regulación flexible basada en principios generales sobre la neutralidad de la red proporciona la certeza legal necesaria para promover la inversión en infraestructura robusta. Estas inversiones nos ayudarán a enfrentar los desafíos planteados por el crecimiento exponencial de datos de las redes de telecomunicaciones, así como por tecnologías emergentes como 5G o IoT (Internet de las Cosas).

#### **ZERO RATING**

Como industria, reconocemos el potencial del Zero-Rating para reducir la brecha digital y contribuir al desarrollo en áreas como la educación, la salud y la capacitación. Esta práctica permite a los usuarios acceder a ciertos servicios de Internet sin costos adicionales o sin agotar su cuota de datos bajo condiciones específicas.

Sin embargo, somos conscientes de que nuestras operaciones pueden enfrentar reclamaciones por estas prácticas de acuerdo al marco regulatorio aplicable. Para mitigar estos riesgos y mantener un entorno de mercado justo para todas las partes involucradas, nos adherimos estrictamente a las regulaciones aplicables y a los principios de transparencia, equidad y tratamiento no discriminatorio.

#### **CONEXIÓN PARA EL INTERCAMBIO DE TRÁFICO CON PAGO GRATUITO**

Nos esforzamos por asegurar el intercambio eficiente de tráfico de Internet adhiriéndonos a altos estándares de rendimiento doméstico e internacional. Nuestro objetivo es proporcionar consistentemente a nuestros clientes capacidad, velocidad y disponibilidad óptimas.

Para lograr este objetivo, establecemos y mantenemos acuerdos tanto para intercambios directos como indirectos (tránsito) de tráfico de Internet con varios Proveedores de Servicios de Internet (ISP).

#### **CAPACIDAD ADICIONAL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y ACTUALIZACIONES DE RED**

La adquisición de concesiones de espectro radioeléctrico es crucial para nuestro crecimiento y la operación y despliegue de nuestras redes. Esto

incluye la implementación de tecnologías de nueva generación como 5G LTE para proporcionar servicios de datos mejorados y servicios de valor agregado. Principalmente obtenemos estas concesiones a través de subastas públicas realizadas por los gobiernos en los países donde operamos.

En muchos de estos países, participar en subastas de espectro radioeléctrico requiere autorización gubernamental previa y podemos enfrentar límites máximos en la cantidad de espectro que podemos adquirir. La incapacidad para asegurar espectro radioeléctrico adicional podría afectar negativamente la calidad de nuestra red y servicios, limitar nuestra capacidad para satisfacer las demandas de los usuarios y afectar nuestra ventaja competitiva.

Si adquirir más capacidad dentro del espectro radioeléctrico resulta desafiante, una opción sería aumentar la densidad de la red construyendo nuevas bases de radio y centros de conmutación. Sin embargo, este enfoque no solo es costoso sino también sujeto a restricciones regulatorias locales; puede no abordar completamente todas las necesidades de la Compañía. Para mejorar aún más la calidad del servicio en las industrias de telecomunicaciones, participamos activamente en asociaciones de la industria que abogan por mejores políticas de asignación respecto al espectro.

#### CONCESIONES Y LICENCIAS POR PERÍODOS FIJOS

Nuestras concesiones y licencias tienen períodos de vencimiento establecidos que generalmente varían de 5 a 20 años. Aunque estas están sujetas a renovación mediante el pago de las tarifas aplicables, no hay garantía de que obtengamos las extensiones necesarias. La pérdida o el fracaso para extender cualquier concesión podría afectar significativamente nuestras actividades y resultados operativos. Nuestra capacidad para asegurar estas extensiones, así como sus términos, depende de numerosos factores fuera de nuestro control, como los entornos regulatorios y políticos en el momento. El monto pagado por los derechos se establece al otorgar las extensiones respectivas; sin embargo, ciertas condiciones pueden requerir que cumplamos con nuevos y más estrictos requisitos de servicio.

En algunos países donde operamos, bajo circunstancias específicas (particularmente respecto a los servicios fijos), podríamos ser obligados por regulaciones gubernamentales a transferir activos relacionados con la explotación de concesiones a manos del gobierno; sin embargo, los métodos para calcular las consideraciones apropiadas varían entre jurisdicciones. Existe incertidumbre sobre si la mayoría de los gobiernos en los que operamos harían cumplir esta obligación o cómo interpretarían las disposiciones correspondientes.

Como empresa que opera en varios países, reconocemos que las autoridades regulatorias tienen el poder de revocar o confiscar concesiones bajo circunstancias específicas. Estas pueden incluir el incumplimiento de obligaciones establecidas en los títulos de concesión, desastres naturales, guerra, alteraciones significativas del orden público, amenazas inminentes a la seguridad nacional o la paz interna del país y estabilidad económica. En tales casos, nuestras redes e instalaciones podrían ser incautadas por los gobiernos mientras utilizan nuestro personal para asegurar la continuidad de los servicios proporcionados.

#### CAMBIOS EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Como empresa en el sector de telecomunicaciones, nos adaptamos constantemente a cambios importantes provocados por nuevas tecnologías que ofrecen a nuestros usuarios una amplia gama de opciones de comunicación. Estas transformaciones abarcan reformas regulatorias, evolución de estándares de la industria, mejora continua de la capacidad y calidad de la tecnología digital, ciclos de desarrollo más cortos para nuevos productos, avances en tecnologías limpias y fuentes de energía renovable, el desarrollo y adopción de la tecnología de inteligencia artificial, así como cambios en las necesidades y preferencias de los usuarios finales.

La tasa de crecimiento de la demanda de usuarios, junto con la medida en que los precios de los servicios de tiempo aire, servicios de banda ancha, servicios de TV de paga y tarifas de línea fija seguirán disminuyendo, sigue siendo incierta. Nuestro crecimiento depende cada vez más de los ingresos generados por los servicios de datos; por lo tanto, es crucial que mantengamos una ventaja competitiva al proporcionar servicios de banda ancha y acceso a Internet de alta calidad. Si no logramos mantenernos al día con los avances tecnológicos de manera oportuna o rentable, existe el riesgo potencial de perder clientes frente a los competidores.

Para desarrollar nuevas ofertas dentro de este sector dinámico, no solo requiere que anticipemos, sino también que respondamos efectivamente a las diversas demandas de los clientes mientras invertimos continuamente capital significativo para mantener redes modernas capaces de expandir áreas de cobertura y absorber la creciente demanda de servicios de banda ancha.

Adaptarse rápidamente a las tecnologías emergentes también es esencial; sin embargo, predecir tendencias con precisión o evaluar las tasas de éxito puede ser desafiante en ocasiones debido en parte a restricciones legales o regulatorias durante las fases de introducción, lo que lleva a costos de implementación aumentados si la aceptación del mercado no se logra lo suficientemente rápido, afectando negativamente los niveles de retención/attractivo de los clientes en general.

Esto se aplica a muchos de los servicios que proporcionamos, incluidas las tecnologías fijas/móviles.

#### PREOCUPACIONES SOBRE RIESGOS DE SALUD

El uso de dispositivos de comunicación portátiles ha sido acusado de conllevar riesgos para la salud, incluido el riesgo de desarrollar cáncer, debido a las frecuencias de radio que emiten. Entendemos que las empresas de telecomunicaciones móviles han enfrentado demandas relacionadas con efectos adversos para la salud y reconocemos que nuestras subsidiarias pueden enfrentar litigios similares en el futuro. En respuesta a esta preocupación, monitoreamos de cerca las actualizaciones de las autoridades gubernamentales sobre regulaciones relacionadas con las emisiones electromagnéticas generadas por dispositivos de comunicación portátiles y estaciones base.

Nuestra máxima prioridad es asegurar la salud y seguridad de nuestros clientes y usuarios. Para lograr este objetivo, nos comprometemos a cumplir con las recomendaciones y directrices internacionales sobre campos electromagnéticos en todas nuestras tecnologías según los niveles aprobados por organizaciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante (ICNIRP). Además, requerimos que los proveedores de equipos se adhieran estrictamente a las regulaciones técnicas y estándares aplicables relacionados con la exposición a campos electromagnéticos y frecuencias de radio.

#### CORRUPCIÓN, SOBORNO Y LAVADO DE DINERO

Como empresa que opera en múltiples países, enfrentamos marcos regulatorios complejos que se vuelven cada vez más estrictos. Nuestras prácticas de gobernanza corporativa y procesos de cumplimiento podrían en ocasiones ser insuficientes para prevenir violaciones de leyes, regulaciones, estándares contables o de gobernanza corporativa aplicables. El incumplimiento podría dañar nuestra reputación, resultar en multas o sanciones significativas y afectar negativamente nuestras operaciones, así como el acceso a mercados financieros. Reconocemos los riesgos potenciales asociados con violaciones de nuestro código de ética, políticas anticorrupción, protocolos de conducta empresarial y cualquier comportamiento fraudulento o deshonesto o prácticas corruptas por parte de nuestros empleados, contratistas u otros representantes.

Para abordar estos desafíos de manera efectiva y mitigar sus impactos en la integridad y el rendimiento de nuestra organización, hemos implementado un Programa de Integridad y Cumplimiento junto con otras medidas preventivas, como el desarrollo de políticas anticorrupción y cláusulas para contratos con terceros. Además, llevar a cabo procesos de diligencia debida para compromisos con terceros es una parte clave de

este programa junto con asegurar la transparencia dentro de la estructura de la Compañía a todos los niveles posibles.

Finalmente, mantenemos valores éticos en todo nuestro proceso operativo al incluir cursos de capacitación obligatorios en línea sobre anticorrupción para todos nuestros empleados.

#### **INTERRUPCIONES DE SERVICIO Y FALLAS DEL SISTEMA**

Nos esforzamos por proporcionar a nuestros clientes un servicio continuo y confiable a través de nuestra red. Sin embargo, nuestra red e infraestructura están expuestas a varios riesgos, como daños físicos, interrupciones de energía, desastres naturales, cambio climático, acciones maliciosas como el robo o uso indebido de datos de clientes, limitaciones en el uso de estaciones base, defectos de software en programas de computadora, errores humanos, disturbios civiles y otras interferencias fuera de nuestro control.

En el pasado, las experiencias han demostrado que los desastres naturales como huracanes y terremotos pueden impactar significativamente las operaciones. Hemos implementado varias medidas destinadas a reducir estos riesgos; sin embargo, no se puede garantizar la prevención completa contra fallas del sistema. Tales fallas pueden llevar a interrupciones del servicio, disminución de la capacidad para los usuarios, mayores gastos, responsabilidades legales, pérdida de clientes actuales y potenciales, niveles reducidos de tráfico, menores ingresos, dañando nuestras operaciones y nuestra reputación, entre otras consecuencias.

#### **INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD Y OTRAS VIOLACIONES DE RED**

Hemos sido testigos de la evolución y aumento de la sofisticación de los incidentes de ciberseguridad y tácticas dirigidas a vulnerar sistemas críticos para explotar información sensible. Empleamos diversas medidas para prevenir, detectar y mitigar estas amenazas; sin embargo, no hay garantía de que nuestros esfuerzos siempre sean exitosos. Los delitos cibernéticos, como la sobrecarga de servidores por ataques dirigidos al acceso de usuarios legítimos, robos a través de prácticas de ingeniería social o esquemas de phishing, infecciones de ransomware u otras intrusiones no autorizadas del sistema, pueden llevar a la destrucción o al uso indebido de datos personales.

La naturaleza cambiante de los incidentes de ciberseguridad genera desafíos en la detección y prevención tanto para nosotros como para nuestros proveedores de servicios y clientes. Las violaciones o daños dentro de nuestros sistemas podrían resultar en pérdida de datos, acceso restringido a sistemas afectados junto con interrupciones operativas. Si ocurriera algún evento de este tipo, podría impactar negativamente tanto las redes móviles como fijas, lo que afectaría negativamente el rendimiento de nuestras operaciones.

Los incidentes de ciberseguridad pueden llevar a varios costos y consecuencias. Estos pueden incluir gastos elevados para medidas de seguridad de la información, daño potencial a nuestra reputación o incluso la pérdida de clientes y socios. A su vez, esto podría resultar en pérdidas financieras en la medida que se implementan acciones correctivas y se afrontan responsabilidades como litigios y sanciones. Por lo tanto, estamos comprometidos con abordar una gestión proactiva de este riesgo a través de medidas y protocolos de ciberseguridad robustos. Esto incluye evaluaciones regulares de seguridad, capacitación de empleados en mejores prácticas y colaboración con expertos de la industria para mantenernos a la vanguardia ante las amenazas emergentes. Al priorizar la protección de nuestras redes y datos de clientes, nos esforzamos por mantener la confianza y confianza de nuestros grupos de interés protegiendo la integridad de nuestras operaciones en una era de altos riesgos cibernéticos.

#### **GESTIÓN ADECUADA DE DATOS PERSONALES**

Manejamos grandes cantidades de datos personales pertenecientes a nuestros clientes y empleados. Esto nos impone numerosos requisitos regulatorios relacionados con el cumplimiento, la seguridad, la privacidad y la calidad en la gestión de esta información. Una gestión inadecuada de los datos personales puede resultar en un manejo incorrecto o pérdida de información sensible, lo que podría llevar a investigaciones o sanciones por parte de las autoridades regulatorias, así como aumentar los riesgos de ciberseguridad. Estamos sujetos a regulaciones sobre la privacidad de los datos personales en los países donde operamos; adherirse a estas reglas puede exponer a mayores costos y restringir nuestra capacidad para transmitir datos entre ciertas jurisdicciones, afectando potencialmente nuestras operaciones de manera negativa.

Para abordar estos desafíos de manera efectiva, hemos tomado medidas para fortalecer nuestra gobernanza de datos a través de políticas y procesos de privacidad robustos. Estas medidas incluyen la implementación de programas de capacitación y certificación integrales destinados a prevenir violaciones mientras se asegura de que todos dentro de la organización cumplan con los más altos estándares internacionales para el manejo seguro de información sensible.

#### **CAMBIOS EN EL MERCADO LABORAL**

Como empresa que opera en el altamente competitivo sector de telecomunicaciones, reconocemos que atraer y retener talento de primer nivel es crucial para nuestro éxito. La pandemia ha intensificado este desafío, ya que la transformación digital en las industrias aumenta la demanda de profesionales capacitados en varios sectores. Además, los empleados ahora priorizan objetivos no financieros, como el equilibrio entre la vida laboral y personal y los modelos de trabajo flexibles, sobre

salarios más altos, lo que aumenta, aún más, la competencia entre las empresas para asegurar el mejor talento.

Nuestro éxito futuro depende en gran medida de la capacidad para contratar, motivar, desarrollar y retener a individuos talentosos en todos los niveles de la organización, desde posiciones de nivel inicial hasta roles de gestión ejecutiva. El fracaso para hacerlo podría obstaculizar la ejecución de planes estratégicos o resultar en costos significativos asociados con la identificación de reemplazos adecuados si el personal clave deja la empresa. Esta pérdida de experiencia y conocimientos puede afectar el crecimiento de ingresos y la rentabilidad.

Para abordar estos desafíos, nos hemos centrado en fortalecer nuestra cultura impulsada por el propósito al revisar este año tanto la declaración de misión de nuestra compañía como la estrategia de comunicación. Al asegurar que cada empleado entienda su papel dentro del contexto más amplio de lograr un crecimiento sostenible a través de valores y objetivos compartidos, buscamos no solo atraer, sino también inspirar lealtad entre los miembros actuales del personal, quienes son los principales colaboradores para alcanzar objetivos organizacionales a largo plazo.

#### **SINDICATOS**

Muchos de nuestros colaboradores están sindicalizados. Un aumento en los beneficios (incluidos los salarios) podría afectar nuestra rentabilidad y/o aumentar nuestras necesidades financieras. Tenemos convenios colectivos con estos sindicatos que establecen condiciones laborales como salarios y prestaciones. Para calcular nuestras obligaciones relacionadas con los empleados, incluidos sus beneficios de retiro, utilizamos metodologías actuariales basadas en supuestos como la tasa de descuento y el aumento salarial.

Evaluamos periódicamente tanto las metodologías actuariales como la valoración de activos asociados con tales beneficios. En este proceso, contamos con el apoyo de especialistas externos para garantizar una valoración correcta del estado financiero actualizado con respecto al cumplimiento futuro de estas obligaciones.

Es importante mencionar que los costos derivados del pago a empleados son significativos y pueden verse influenciados por varios factores: cambios legales o regulatorios; huelgas; negociaciones contractuales; aumentos en los gastos médicos; variación del salario mínimo legal vigente u otros aspectos económicos relevantes (como tasas de retorno sobre fondos destinados al pago de ciertos derechos). Cualquier cambio adverso puede limitar nuestra capacidad para operar en el mercado competitivo en el que operamos.

### ACTORES CLAVE EN LA CADENA DE VALOR

Dependemos de varios proveedores clave para recursos esenciales como teléfonos móviles, equipos y servicios de red para expandir y operar nuestro negocio. Si estos proveedores no cumplen en tiempo y forma, podríamos enfrentar interrupciones en el servicio que podrían afectar negativamente nuestros ingresos y resultados operativos. Esto también podría llevar a incumplimientos con las condiciones establecidas en nuestros títulos de concesión.

Las acciones de autoridades gubernamentales o regulatorias con respecto a ciertos proveedores también pueden afectarnos. Por ejemplo, algunos gobiernos están realizando revisiones regulatorias de proveedores internacionales específicos de equipos y tecnologías de red para evaluar posibles riesgos. No podemos predecir los resultados de estas evaluaciones ni las restricciones impuestas a nuestros principales proveedores; por lo tanto, es difícil prever cómo influirían en nuestras operaciones tales limitaciones.

Para identificar riesgos de terceros dentro de la cadena de valor de manera efectiva, categorizamos aspectos críticos del negocio en cuatro grupos: socios comerciales principales, socios comerciales no reemplazables, socios comerciales de componentes críticos, junto con aquellos que presentan riesgos ambientales o preocupaciones relacionadas con temas como el lavado de dinero o la corrupción. Además, a través de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, hemos desarrollado un Protocolo de Diligencia Debida con Terceros enfocado en fortalecer la gestión de riesgos en nuestra cadena de valor.

### INFLACIÓN GENERALIZADA

Las presiones de costos inflacionarios pueden afectar la construcción de nuestras redes y nuestra condición financiera y resultados operativos. Como parte de nuestros servicios de telecomunicaciones y tecnología, vendemos dispositivos telefónicos, tarjetas de datos móviles, así como equipos inalámbricos para oficinas y hogares fabricados por varios proveedores. Dependemos del suministro constante de productos como equipos de red e inalámbricos directamente o indirectamente a través de otros proveedores.

Los costos asociados con estos bienes han aumentado rápidamente debido a factores fuera de nuestro control: condiciones de mercado; fluctuaciones en la demanda; volatilidad en los precios de materias primas utilizadas en su fabricación; fenómenos meteorológicos; cambio climático; energía (incluidos conflictos militares); fluctuaciones en las tasas de cambio de divisas; capacidades de los proveedores; acciones gubernamentales; requisitos de importación y exportación (aranceles).

Aunque no podemos predecir cómo estas presiones impactarán nuestra capacidad de suministro futuro, anticipamos la persistencia inflacionaria en 2024.

Nuestras medidas para contrarrestar las presiones económicas, como aumentar los precios de venta en algunos productos y servicios, podrían no tener éxito. Los aumentos de precios podrían resultar en una disminución en los volúmenes de ventas, ya que, durante períodos económicos difíciles, los consumidores pueden ser menos propensos a pagar diferencias en nuestros precios y optar por comprar productos más baratos o dejar de comprarlos. Si estos aumentos no son suficientes para abordar adecuadamente y a tiempo el crecimiento de costos o resultan en reducciones significativas en las ventas, nuestras actividades financieras y resultados operativos podrían verse afectados.

Además, es posible que no podamos compensar los aumentos de costos a través de iniciativas centradas en la productividad y los ahorros. Por otro lado, la inflación generalizada podría tener un impacto adverso en el poder adquisitivo de nuestros clientes con respecto a nuestros productos y servicios ofrecidos.

### TASA DE DESERCIÓN (CHURN RATE)

If we face the challenge of an increase in the rate of user deactivations, we could have an adverse effect on our operations. It is important to note that the cost involved in acquiring new users is higher than maintaining existing users; therefore, deactivations could significantly affect our revenues even if we succeed in attracting new customers. Most of our users subscribe to prepaid plans with no long-term contracts.

In recent years, our consolidated deactivation rate has remained stable at 3.2%. However, any future increases could negatively impact on our ability to generate higher revenues and sustainable growth. It is therefore crucial to constantly monitor this metric and take proactive measures to minimize its impact.

In addition to the inherent risk associated with natural churn among mobile consumers (churn), external factors such as a deteriorating economic situation can also influence this key business performance indicator (KPI). This may be especially relevant for those subscribers tied to our prepaid plans due to the lower contractual commitment required for these services versus other more rigid or durable contractual models currently offered within the market.

### CONDICIONES ECONÓMICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES

Nuestro rendimiento financiero puede verse influenciado por las situaciones económicas, políticas y sociales en los mercados donde operamos.

Varios factores pueden impactar nuestro rendimiento, como la influencia gubernamental en la economía de cada país; fluctuaciones en el crecimiento económico; niveles altos de inflación o hiperinflación; fluctuaciones de divisas; controles de cambio o restricciones para transferir recursos al extranjero; aumentos en las tasas de interés locales; controles de precios; cambios en las políticas gubernamentales sobre economía, fiscalidad, trabajo, entre otros; establecimiento de barreras comerciales; cambios en leyes o regulaciones; e inestabilidad general, incluidos disturbios civiles.

Condiciones económicas, políticas y sociales desfavorables podrían obstaculizar la demanda de servicios de telecomunicaciones, generar incertidumbre sobre el entorno en el que operamos, afectar nuestra capacidad para obtener o renovar concesiones y autorizaciones, mantener o aumentar nuestra rentabilidad o participación de mercado, o afectar nuestros esfuerzos para realizar adquisiciones en el futuro; todo lo anterior tendría un efecto adverso. Además, las percepciones de riesgo en los países en los que operamos podrían restringir nuestro acceso a mercados financieros.

Es importante mencionar que no podemos predecir cambios en políticas ni sus posibles impactos en nuestras operaciones.

### CAMBIOS EN EL RÉGIMEN FISCAL

Operamos en múltiples países y estamos sujetos a regulaciones fiscales en cada una de estas jurisdicciones. Reconocemos que las futuras reformas en tales regulaciones podrían tener impactos significativos en nuestras operaciones comerciales.

En cumplimiento con todas las leyes y regulaciones fiscales aplicables dentro de los países donde realizamos nuestras actividades, aseguramos que no se utilicen estructuras destinadas a la evasión fiscal. Nuestro compromiso es mantener la transparencia y adherirnos estrictamente a los requisitos legales para fines de tributación en todas las regiones donde operamos.

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE FACTORES DE RIESGO, CONSULTE NUESTRO INFORME ANUAL 20-F.**

## APÉNDICE C: CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODSS) Y A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

### CONTRIBUCIÓN A LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

Desde 2016, América Móvil y nuestras subsidiarias han hecho un esfuerzo tangible para cumplir con los Diez Principios del Pacto Global y alinear nuestra operación a ellos. Estos son los Principios y las iniciativas que hemos implementado para abordar cada uno de ellos:

PRINCIPIO	DIVULGACIÓN DE LA EMPRESA
1. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE.	Ve a la sección Derechos Humanos de este Informe, página 86
2. LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPlices DE ABUSOS CONTRA LOS DERECHOS HUMANOS.	Ve a la sección Derechos Humanos de este Informe, página 86
3. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA LIBERTAD SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.	Ve a nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos. <a href="https://www.americamovil.com/English/corporate-governance/integrity-and-compliance-program-icp/default.aspx">https://www.americamovil.com/English/corporate-governance/integrity-and-compliance-program-icp/default.aspx</a>
4. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.	Ve a nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos. <a href="https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx">https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx</a>
5. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL.	Ve a nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos. <a href="https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx">https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx</a>
6. LAS EMPRESAS DEBEN PROMOVER LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN LO QUE RESPECTA AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.	Ve la sección de Derechos Humanos en este Informe, página 86, y nuestra Política de Igualdad y Respeto. <a href="https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx">https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx</a>
7. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO DE LOS DESAFÍOS AMBIENTALES	Ve nuestra Política Ambiental y el Protocolo de Diligencia Debida de Terceros en este Informe, páginas xx, así como el Apéndice L: Revelación sobre Gobernanza ASLG y Clima páginas 153 a 159. <a href="https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx">https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx</a>
8. LAS EMPRESAS DEBEN EMPRENDER INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL	Ve nuestra Política Ambiental; el Protocolo de Debida Diligencia de Terceros en este Informe, páginas 84 y 85; la sección "Haciendo Posible un Mejor Planeta" en este Informe, páginas 19 a 33; y el Apéndice L sobre Revelación sobre Gobernanza ASLG y Clima páginas 153 a 159. <a href="https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx">https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx</a>
9. LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE	Ve la sección "Haciendo posible un Mejor Planeta" en este Informe, páginas 19 a 33, así como el Apéndice L: Revelación sobre Gobernanza ASLG y Clima páginas 153 a 159.
10. LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO	Ve nuestro Código de Ética, nuestra Política Anticorrupción y la sección de Prácticas Anticorrupción en nuestro sitio web de Sustentabilidad. <a href="https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx">https://www.americamovil.com/Spanish/gobierno-corporativo/Programa-de-Integridad-y-Cumplimiento-PIC/default.aspx</a> <a href="https://sustentabilidad.americamovil.com/portal/su/pdf/Practicas-Anticorrupcion.pdf">https://sustentabilidad.americamovil.com/portal/su/pdf/Practicas-Anticorrupcion.pdf</a>

## CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS (ODS)

En América Móvil buscamos contribuir activamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Por lo tanto, hemos alineado nuestra materialidad e identificado proyectos clave que podrían contribuir a las metas de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible. Siendo uno de los principales operadores de telecomunicaciones a nivel mundial y por nuestra presencia geográfica, tenemos la oportunidad de tener un desempeño significativo en al menos estos diez objetivos:

	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PROGRESO 2023
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aprende.org</i></li> <li>• <i>Khan Academy en español</i></li> <li>• <i>PruébaT</i></li> <li>• <i>Capacítate para el Empleo</i></li> </ul>	<p><b>4.1.1</b> Proporción de niños, niñas y adolescentes que a) en los grados segundo y tercero b) al final de la primaria y c) al final de la secundaria han alcanzado al menos un nivel mínimo de competencia en i) lectura y ii) matemáticas por género.</p> <p><b>4.3.1</b> Tasa de participación de jóvenes y adultos en educación y formación académica y no académica en los últimos 12 meses desglosada por género.</p> <p><b>4.4.1</b> Proporción de jóvenes y adultos con habilidades en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desglosada por tipo de habilidades técnicas.</p>	<p><b>4.1.1.</b> Este es el número de estudiantes que usaron PruébaT como herramienta para mejorar su competencia en lectura y matemáticas: a) en los grados segundo y tercero: 20.28% (+1.2M estudiantes). b) en los grados quinto y sexto: 24.05% (+1.5M estudiantes). c) al final de la secundaria: 21.77% (+1.3M estudiantes). Del total de estudiantes en la plataforma, el 28.01% eran niñas y el 24.42% eran niños.</p> <p><b>4.3.1</b> Educación Académica: Hombres 24.42% / Mujeres 43.68%. Educación No Académica: Hombres 45.3% / Mujeres 54.7%.</p> <p><b>4.4.1</b> Para finales de 2023, 1,327,129 personas habían sido capacitadas para desarrollar habilidades digitales en nuestra plataforma. Para detalles sobre el tipo de habilidades digitales, por favor ve al Apéndice F de este documento.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Ética y Política de Diversidad e Inclusión</li> <li>• Distinción de equidad laboral</li> <li>• Proyectos de Brecha Digita</li> </ul>	<p><b>5.5.2</b> Proporción de mujeres en posiciones de gestión.</p>	<p><b>5.5.2</b> Para finales de 2023, en América Móvil, la proporción de mujeres en todas las posiciones de gestión, incluidas posiciones junior, media, senior y ejecutivas, fue del 38%.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios laborales • Programas de Salud y Seguridad y Certificaciones</li> </ul>	<p><b>8.5.1</b> Promedio de ingresos por hora de los colaboradores desglosado por género, ocupación, edad y personas con discapacidad.</p> <p><b>8.8.1</b> Tasas de frecuencia de lesiones ocupacionales mortales y no mortales desglosadas por género y estatus migratorio.</p>	<p><b>8.5.1</b> Por favor ve al Apéndice E de este documento.</p> <p><b>8.8.1</b> Por favor ve al Apéndice E de este documento.</p>

	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PROGRESO 2023
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización de canales de atención al cliente</li> <li>Investigación y Desarrollo</li> <li>Infraestructura</li> <li>Soluciones para reducción de emisiones y consumo de energía y combustible</li> </ul>	<p><b>9.4.1</b> Emisiones de CO<sub>2</sub> por unidad de valor añadido .</p> <p><b>9.c.1</b> Proporción de la población con cobertura de red móvil desglosada por tecnología.</p>	<p><b>9.4.1</b> 0.35 toneladas de CO<sub>2</sub>e por terabyte transmitido</p> <p><b>9.c.1</b> Ver la sección "Acceso a Internet" en el capítulo "Haciendo Posible Un Mundo Mejor" de este Informe.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética</li> <li>Política de Diversidad e Inclusión</li> <li>Portal de Denuncias</li> </ul>	<p><b>10.3.1</b> Proporción de la población que declara haber sentido discriminación o acoso personal en los últimos 12 meses</p>	<p><b>10.3.1</b> Del total de quejas recibidas en nuestro portal de denuncias durante el año, el 4.8% estuvieron relacionadas con trato desigual o discriminatorio, el 16.1% con acoso laboral y el 3% con acoso sexual.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Ambiental</li> <li>Manejo de Residuos</li> </ul>	<p><b>11.6.1</b> Proporción de residuos sólidos urbanos recolectados y adecuadamente gestionados en comparación con el total de residuos generados, desglosado por ciudad</p>	<p><b>11.6.1</b> Por favor ve al Apéndice D.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje y reúso de dispositivos móviles y accesorios</li> </ul>	<p><b>12.5.1</b> Tasa de reciclaje doméstico en toneladas de material reciclado.</p>	<p><b>12.5.1</b> Por favor ve al Apéndice D.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de la ONU para limitar el cambio climático a 1,5 °C</li> <li>Estrategia de cambio climático</li> <li>Compromiso de convertirnos en cero emisiones netas en 2050</li> <li>Respuesta a desastres naturales y crisis humanitarias</li> </ul>	<p><b>13.2.2</b> Mediciones anuales de gases de efecto invernadero.</p>	<p><b>13.2.2</b> Durante 2023, nuestras emisiones de gases de efecto invernadero totalizaron 4,859,258 toneladas de CO<sub>2</sub>e, de las cuales 328,621 toneladas de CO<sub>2</sub>e corresponden a emisiones de alcance 1, 1,398,244 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e a emisiones de alcance 2 y 3,051,150 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e a emisiones de alcance 3.</p>

	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PROGRESO 2023
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservación de la biodiversidad con la Alianza WWF Fundación Telmex Telcel y Mar de Cortés</li> </ul>	<p><b>14.a.1</b> Distribución del presupuesto total de investigación destinado a la tecnología marina.</p> <p><b>14.5.1</b> Cobertura de áreas protegidas en referencia a áreas marinas.</p>	<p><b>14.a.1</b> Se ha asignado un total de \$1,230,278 pesos a tres proyectos principales: para el proyecto del tiburón martillo, se ha destinado un presupuesto de \$432,000.00 MXN para tecnología. Para el proyecto del tiburón ballena, ejecutado a través de la Red de Turismo y Desarrollo Sostenible AC durante la temporada 2022-2023, se está apoyando a Conanp en el equipamiento del centro de control y una embarcación de vigilancia (incluyendo GPS, iPad, radio, antena, ancla, chalecos salvavidas, etc.). El presupuesto total para el proyecto del tiburón ballena es de \$615,139.00 MXN, de los cuales \$183,139.00 MXN están asignados a tecnología.</p> <p><b>14.5.1</b> Contribuimos a la protección de 22,749.08 hectáreas en la Bahía de La Paz para el Refugio del Tiburón Ballena, una bahía que abarca 178,000 hectáreas. La colaboración con RABEN/ECOBAC permitió el rescate de ballenas enredadas en la Bahía de La Paz, Laguna San Ignacio, Bahía Banderas y Los Cabos, áreas que forman parte de corredores migratorios para ballenas y conectan importantes áreas naturales protegidas como la Reserva de la Biosfera Vizcaíno (2,546,790 hectáreas), los Parques Nacionales de la Porción Marina del Archipiélago Espíritu Santo (48,654 hectáreas), Cabo Pulmo (7,111 hectáreas) e Islas Marietas (1,383 hectáreas), así como el Área de Protección de Flora y Fauna de Cabo San Lucas (3,996 hectáreas). Además, apoyamos el monitoreo en la Reserva de la Biosfera Islas Marías, que cubre un área de 777,300.27 hectáreas.</p>

	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	PROGRESO 2023
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservación de la biodiversidad con la Alianza WWF Fundación Telmex Telcel: Conservación del Jaguar y la Mariposa Monarca</li> </ul>	<p><b>15.2.1</b> Progreso en la gestión forestal sostenible.</p> <p><b>15.a.1.b</b> Financiamiento a través de instrumentos económicos relevantes para la diversidad.</p>	<p><b>15.2.1</b> Ve los resultados alcanzados a través del Programa de Conservación de la Mariposa Monarca y el Programa de Conservación del Jaguar en el capítulo "Facilitando un Mejor Planeta/Biodiversidad".</p> <p><b>15.a.1.b</b> Durante 20 años, hemos sido firmes con nuestro compromiso de salvaguardar jaguares en México a través de nuestra colaboración con la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar y la Alianza WWF-Fundación TELMEX-TELCEL. Nuestro enfoque se centra en promover, nutrir y preservar esta magnífica especie y su hábitat natural mediante la implementación de proyectos que refuercen las políticas ambientales, fomentando conexiones entre varios sectores de la sociedad para asegurar la conservación no solo de los jaguares, sino también de sus presas y hábitats. Hasta 2023, hemos tenido un proyecto muy exitoso de ecología y conservación del jaguar, monitoreando más de 25 jaguares a escala regional con collares de telemetría satelital, lo que constituye el estudio continuo más extenso de jaguares. Esto nos ha permitido entender su abundancia, patrones de actividad y movimientos en la región de Calakmul, hogar de la mayor población de estos animales en México. Durante más de diez años, ninguno ha sido cazado. Además, los datos de trampas fotográficas recogidos en los últimos diez años muestran que las poblaciones de jaguares y mamíferos silvestres casi se han duplicado y se han mantenido estables desde 2020, principalmente debido a la reducción de la caza ilegal. Finalmente, hemos identificado todos los corredores biológicos en la Península de Yucatán, mapeando las rutas Calakmul - Sierrita de Ticul - Los Petenes, Calakmul - Sian Ka'an y Calakmul - Champotón.</p>

## APÉNDICE D: INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

### CONSUMO DE ENERGÍA POR PAÍS O REGIÓN [MWH CONSUMIDO]

[302-1, 302-3]

PAÍS/REGIÓN	2019 [MWH consumido]	2020 [MWH consumido]	2021 [MWH consumido]	2022 [MWH consumido]	2023 [MWH consumido]
México <sup>1</sup>	2,317,845	2,343,732	2,310,040	2,317,902	2,329,173
Brasil	1,379,276	1,383,779	1,442,714	1,467,856	1,535,194
Colombia <sup>2</sup>	465,392	499,823	528,769	562,520	591,081
Cono Sur	271,831	276,222	276,455	295,008	299,972
Región Andina	276,671	292,728	306,105	325,509	351,918
Centroamérica	430,356	385,464	384,755	400,855	416,708
Caribe	267,652	267,148	265,924	267,275	272,684
Europa	755,494	798,929	838,250	855,734	875,025
<b>Total (MWH)</b>	<b>6,164,517</b>	<b>6,247,824</b>	<b>6,353,012</b>	<b>6,492,660</b>	<b>6,671,755</b>
<b>Total (GJ)</b>	<b>21,793,888</b>	<b>22,492,165</b>	<b>22,870,842</b>	<b>23,373,577</b>	<b>24,018,316</b>
<b>% Renovables</b>			<b>21%</b>	<b>29%</b>	<b>38%</b>
<b>% Red de Electricidad<sup>3</sup></b>			<b>79%</b>	<b>71%</b>	<b>62%<sup>3</sup></b>

Este año, en conjunto consumimos 6.6 millones de megavatios hora (MWh) de energía. De este consumo total, el 38% procede de energías renovables, mientras que las fuentes de la red representaron el 62% restante. Nuestra metodología está alineada con Protocolo de GEI, nuestros cálculos se basan en factores de emisión que provienen de fuentes oficiales. Para obtener más detalles, consulte la sección Emisiones de este capítulo.

### ENERGÍA [MWH] POR TERABYTE TRANSMITIDO EN LA RED

	2019	2020	2021	2022	2023
Trafico en TBs <sup>4</sup>	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561	13,620,074
Energía por TBs	1.09	0.75	0.68	0.54	0.49

<sup>1</sup>Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss, Claro Pay, Claro Enterprise Solutions, Hitss Inc., LATAM Telecommunications.

<sup>2</sup>Incluye: Claro Colombia and Global Hitss Colombia.

<sup>3</sup>Consumo procedente de centrales de ciclo combinado en México (11% del consumo total).

<sup>4</sup>Terabyte por segundo

EFICIENCIA DEL CENTRO DE DATOS							
EFFECTIVIDAD PROMEDIO DEL USO DE ENERGÍA (PUE)		2019	2020	2021	2022	2023	OBJETIVO AÑO FISCAL 2023
Promedio PUE		2.43	2.03	1.70	1.99	2.08	1.95
Alcance (% del total de la población TIC)	Población de TIC se define como el porcentaje del total de equipos de cómputo	43.00	36.13	48.89	56.25	41.00	

PARTICIPACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE EN CENTROS DE DATOS							OBJETIVO DE ENERGÍA RENOVABLE PARA EL AÑO FISCAL 2023
USO DE ENERGÍA DEL CENTRO DE DATOS	2019	2020	2021	2022	2023		
Energía total utilizada en centros de datos (MWh)	288	90	145.21	97.74	403,301		
Porcentaje de energía renovable (sobre energía total)	35	16.6	12.88	38.34	41%		30%

CONSUMO DE COMBUSTIBLE <sup>6</sup> [302-1]								
2023 CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR PAÍS / REGIÓN (MWH HORA)								
PAÍS/ REGIÓN	Gasolina	Diesel	Biodiesel	Gas LP	Etanol	Butano	CNG	Gas Natural
México	370,162	63,369		2,767				18,389
Brasil	59,293	35,578			24,587			
Colombia	6,457	117,506						
Cono Sur	799	15,701	321					251
Región Andina	6,270	22,665						
Centroamérica	15,612	77,513				5		
Caribe	24,798	91,297		456				
Europa <sup>7</sup>	15,334	57,519		628				12,058
<b>TOTAL</b>	<b>498,725</b>	<b>481,148</b>	<b>321</b>	<b>3,851</b>	<b>24,587</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>30,698</b>

<sup>6</sup> Todos nuestros combustibles provienen de fuentes no renovables.

<sup>7</sup> Incluye combustible estacionario y móvil.

CONSUMO TOTAL POR TIPO DE COMBUSTIBLE					
TIPO	2019	2020	2021	2022	2023
Gasolina (lts)	54,117,765	46,662,044	50,986,424	52,483,597	52,079,111
Diesel (lts)	47,319,360	45,443,939	42,647,699	44,756,409	44,821,959
Biodiesel (lts)	369,238	56,324	18,033	3,063	30,399 <sup>7</sup>
Gas LP (lts)	774,500	630,092	623,191	616,394	497,225
Bioetanol (lts)	5,451,317	4,200,069			
Etanol (lts)			2,629,748	2,740,511	4,052,783
Butano (lts)					656
CNG (m <sup>3</sup> )	4,487	3	15	1	
Gas Natural (m <sup>3</sup> )	1,369,057	1,328,798	1,485,188	1,433,628	3,003,146 <sup>8</sup>

GESTIÓN DE RESIDUOS <sup>9</sup> [306-2, 306-4, 306-5]						
2023 RESIDUOS NO PELIGROSOS POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN POR PAÍS O REGIÓN (TONELADAS)						
País / Región	Reciclado (ton)	Reutilizado (ton)	Relleno Sanitario (ton)	Incinerado (ton)	Recuperación Energía (ton)	Total (ton)
México	3,760	10	378			4,149
Brasil	2,871	8			227	3,106
Colombia	1,602		616			2,218
Cono Sur	823		3,136			3,959
Región Andina	449		105			554
Centroamérica	1,292			0		1,292
Caribe	2,225					2,225
Europa	2,870		764		908	4,542
<b>TOTAL</b>	<b>15,892</b>	<b>18</b>	<b>4,999</b>	<b>0</b>	<b>1,136</b>	<b>22,044</b>

<sup>7</sup> Aumento en Biodiésel - Uruguay informó que el diésel convencional tiene una mezcla de biodiésel del 5%, cantidad que anteriormente se reportaba como Diésel y que ha sido re-categorizada en esta línea.

<sup>8</sup> Aumento en el consumo de gas natural atribuido a la adición de la Planta de Cogeneración de Energía en México, que comenzó operaciones en 2023.

<sup>9</sup> Todos los residuos se gestionan fuera del sitio.

**De gasolina** se registraron 45.607L con base en datos registrados en km, los cuales fueron convertidos a litros en Argentina y México. TELCEL sumó 132.069L por consumo no reportado. Diésel Durante 2022 se ajustaron las cifras de Argentina por carga de combustible en equipos, las cuales se reflejaron al año siguiente por condiciones de pago, totalizando 163.308L extra. TELCEL sumó 2.392.710L por consumo no reportado. Finalmente se registraron 446.555L con base en los datos registrados en km, los cuales fueron convertidos a litros en Argentina y México.

RESIDUOS TOTALES POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN					
POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN	2019	2020	2021	2022	2023
Reciclado (Toneladas)	19,215	15,424	16,147	18,937	15,893
Reutilizado (Toneladas)	168	566	121	160	18
Relleno Sanitario (Toneladas)	3,740	5,033	4,672	4,146	4,999
Incinerado (Toneladas)	1,150	957	1,421	9	0
Recuperación de Energía (Toneladas)				32	1,136
<b>TOTAL (TONELADAS)</b>	<b>24,274</b>	<b>21,980</b>	<b>22,361</b>	<b>23,284</b>	<b>22,046</b>

RESIDUOS TOTALES POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN							
AÑO		RECICLADO	REUTILIZADO	RELLENO SANITARIO	INCINERADO	RECUPERACIÓN DE ENERGÍA	TOTAL
2021	Residuos (Toneladas)	16,147	121	4,672	1,421	–	22,361
	Porcentaje	72%	1%	21%	6%	–	100%
2022	Residuos (Toneladas)	18,937	160	4,146	9	–	23,284
	Porcentaje	81%	1%	18%	0%	–	100%
2023	Residuos (Toneladas)	15,893	18	4,999	0	1,136	22,046
	Porcentaje	72%	0.1	23%	0	5%	

**AGUA**

[303-3, 303-4, 303-5]

**CONSUMO DE AGUA**

	2019	2020	2021	2022	2023
Total (millones m <sup>3</sup> )	3.0	2.2	3.8	3.0	2.8

**2023 EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE POR PAÍS/REGIÓN**

País / Región	AGUA SUBTERRÁNEA [M <sup>3</sup> ]	AGUAS SUPERFICIALES [M <sup>3</sup> ]	AGUA DE TERCEROS [M <sup>3</sup> ]	Total [m <sup>3</sup> ]
México	19,774	1,032	1,077,847	1,098,653
Brasil	64	17	133,637	133,718
Colombia			130,581	130,581
Cono Sur			74,044	74,044
Región Andina			188,358	188,358
Centroamérica	267	148	375,771	376,186
Caribe			617,331	617,331
Europa	6,718		222,058	228,776
<b>TOTAL (M3)</b>	<b>26,822</b>	<b>1,197</b>	<b>2,819,627</b>	<b>2,847,646</b>

**2023 DESCARGA DE AGUA POR DESTINO POR PAÍS/REGIÓN<sup>9</sup>**

País / Región	AGUA SUBTERRÁNEA [M <sup>3</sup> ]	AGUAS SUPERFICIALES [M <sup>3</sup> ]	AGUA DE TERCEROS [M <sup>3</sup> ]	Total [m <sup>3</sup> ]	TOTAL WATER [m <sup>3</sup> ]
México				969,576	969,576
Brasil				14,419	14,419
Colombia				129,387	129,387
Cono Sur	2,741			71,303	74,044
Región Andina				188,358	188,358
Centroamérica	125,098			218,591	343,689
Caribe				591,814	591,814
<b>TOTAL (M3)</b>	<b>127,839</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,183,448</b>	<b>2,311,287</b>

<sup>9</sup> Del volumen total de agua consumida por América Móvil (3.016.960 M3 ), Europa representa el 7.6% (230 mil m3 ), sin descarga de agua (residual).

[303-3]

EXTRACCIÓN DE AGUA M³ POR EDIFICIO 2023				
EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIE	AGUA DE TERCEROS	TOTAL GENERAL
A1 Bulgaria EAD (A1 Telekom)	0		34,378	34,378
A1 Hrvatska d.o.o. (A1 Telekom)	0		0	0
A1 Slovenija d.d. (A1 Telekom)	0		2,210	2,210
AM Wireless Uruguay, S.A. (Claro)	0		2,597	2,597
América Móvil Perú, S.A.C. (Claro)	0		133,315	133,315
AMX Argentina, S.A. (Claro)	0		57,144	57,144
AMX Contenido, S.A. de C.V. (Claro)	0		109	109
AMX Paraguay, S.A. (Claro)	0		14,303	14,303
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V. (Sección Amarilla)	0		29	29
Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	0		1,989	1,989
Claro S.A. (Claro)	64	17	133,637	133,718
Claro Video, Inc. (Claro)	0		0	0
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.A. (Claro)	0		60,940	60,940
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (Claro)	0		437,922	437,922
Comunicación Celular, S.A. (Claro)	0		129,387	129,387
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	0		55,043	55,043
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones SA (Enitel) (Claro)	267	148	134,380	134,794

EXTRACCIÓN DE AGUA M³ POR EDIFICIO 2023				
EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIE	AGUA DE TERCEROS	TOTAL GENERAL
Germany	0		100	100
Grupo Telvista, S.A. de C.V. (Telvista Call Center)	0		44	44
Hitss Colombia, S.A.S. (Hitss)	0		1,194	1,194
Hitss Solutions, S.A. de C.V. (Hitss)	0		4,392	4,392
LATAM Telecommunications, LLC	0		579	579
One.Vip DOOEL (Vip)	0		10,496	10,496
Puerto Rico Telephone Company, Inc. (Claro)	0		179,409	179,409
Radio Móvil Dipsa S.A de C.V. (Telcel)	0		230,838	230,838
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V. (Claro)	0		7,524	7,524
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. (Claro)	0		170,939	170,939
Teléfonos de México S.A.B. de C.V (Telmex & Infnitum)	19,774	1,032	841,856	862,662
Telekom Austria AG (A1 Telekom)	0		153,000	153,000
Unitary Enterprise Velcom (Velcom)	6,718		15,242	21,960
VIP Mobile d.o.o. (Vip)	0		6,632	6,632
<b>TOTAL</b>	<b>26,822</b>	<b>1,197</b>	<b>2,819,627</b>	<b>2,847,646</b>

[303-4]

DESCARGA DE AGUA M <sup>3</sup> POR EDIFICIO 2023					
EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA MAR	AGUA SUPERFICIE	AGUA DE TERCEROS	TOTAL GENERAL
AM Wireless Uruguay, S.A. (Claro)	0			2,597	2,597
América Móvil Perú, S.A.C. (Claro)	0			133,315	133,315
AMX Argentina, S.A. (Claro)	0			57,144	57,144
AMX Contenido, S.A. de C.V. (Claro)	0			109	109
AMX Paraguay, S.A. (Claro)	2,741			11,562	14,303
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V. (Sección Amarilla)	0			29	29
Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	0			1,121	1,121
Claro S.A. (Claro)	0			14,419	14,419
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.A. (Claro)	0			56,582	56,582
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (Claro)	0			437,922	437,922
Comunicación Celular, S.A. (Claro)	0			129,387	129,387
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A. (Claro)	0			55,043	55,043

DESCARGA DE AGUA M <sup>3</sup> POR EDIFICIO 2023					
EDIFICIO	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA MAR	AGUA SUPERFICIE	AGUA DE TERCEROS	TOTAL GENERAL
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones SA (Enitel) (Claro)	125,098			0	125,098
Grupo Telvista, S.A. de C.V. (Telvista Call Center)	0			43,624	43,624
LATAM Telecommunications, LLC	0			579	579
Puerto Rico Telephone Company, Inc. (Claro)	0			153,892	153,892
Radio Móvil Dipsa S.A de C.V. (Telcel)	0			230,838	230,838
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V. (Claro)	0			7,044	7,044
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. (Claro)	0			153,845	153,845
Teléfonos de México S.A.B. de C.V (Telmex & Infnitum)	0			694,397	694,397
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>127,839</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,183,448</b>	<b>2,311,287</b>

**EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO**

[305-1; 305-2; 305-3]

Todos nuestros cálculos de emisiones están alineados con el Protocolo de GEI bajo el enfoque de control operacional. En 2023, ajustamos la línea base de 2019, así como los años siguientes. Los datos representados en todas nuestras tablas ambientales consideraron los siguientes supuestos:

- Nuestra huella de carbono de 2019 a 2022, en las operaciones de Brasil, República Dominicana, Ecuador, Perú y Argentina reportaron emisiones de alcance 2 basadas en el mercado utilizando un factor de electricidad de mezcla residual proporcionado por la agencia calificada South Pole. A partir de 2023, esta agencia dejó de calcularlo, por lo que, con base en los Principios de Reporte y Contabilidad del Protocolo de GEI, decidimos recalcular nuestra línea base utilizando factores basados en el mercado proporcionados por la Agencia Internacional de Energía.
- Adicionalmente, las emisiones de Puerto Rico de 2019 a 2022 se calcularon con base en el factor de emisión de electricidad proporcionado por la Agencia Internacional de Energía. Sin embargo, este factor se calculó para un grupo de países conocido como "Otras Américas no OCDE," lo cual no reflejaba consistentemente las emisiones de este país. Por esta razón, lo reemplazamos con los valores publicados por la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos a través de E-grid, que proporciona un factor específico para Puerto Rico.

**2023 EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR PAÍS/REGIÓN**

PAÍS/ REGIÓN	EMISIONES DIRECTAS ALCANCE 1 (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)	EMISIONES INDIRECTAS ALCANCE 2 (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)	EMISIONES ALCANCE 3 (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)	FUERA DE ALCANCE (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)	EMISIONES TOTALES (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)
México	129,986	851,811	1,410,574	43,801	2,436,171
Brasil	39,095	65,669	380,605	30,154	515,523
Colombia	52,247	18,146	243,248	2,312	315,952
Cono Sur	6,490	69,734	179,780	1,312	257,317
Región Andina	14,196	45,423	129,938	1,955	191,512
Centroamérica	27,848	81,974	170,906	1,070	281,798
Caribe	37,795	168,481	124,543	599	331,418
México	20,964	97,006	411,557	40	529,567
<b>TOTAL</b>	<b>328,621</b>	<b>1,398,244</b>	<b>3,051,150</b>	<b>81,243</b>	<b>4,859,258</b>

Desde 2021, hemos adoptado un enfoque refinado para mejorar la precisión de nuestros datos. Al limitar las categorías evaluadas del Alcance 3, hemos obtenido información mejor y más precisa de nuestras subsidiarias. En 2023, incluimos la Categoría 6, Viajes de Negocios, como parte de nuestro plan para fortalecer este alcance.

**EMISIONES TOTALES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR ALCANCE**

[305-1, 305-2, 305-3, 305-5]

	2019	2020	2021	2022	2023
Emisiones Directas Alcance 1 (Toneladas CO <sub>2</sub> e)	334,064	271,633	294,737	311,923	328,621
Emisiones Indirectas Alcance 2 (Toneladas CO <sub>2</sub> e)	1,851,817	1,821,834	1,653,267	1,503,996	1,398,244
Emisiones Alcance 3 (Toneladas CO <sub>2</sub> e)	3,953,593	3,432,007	2,632,603	2,680,744	3,051,150
Fuera de Alcance (Toneladas CO <sub>2</sub> e)	90,953	60,964	97,680	62,544	81,243
<b>EMISIONES TOTALES (TONELADAS CO<sub>2</sub> E)</b>	<b>6,230,427</b>	<b>5,586,438</b>	<b>4,678,286</b>	<b>4,559,206</b>	<b>4,859,258</b>

**EMISIONES DE CARBONO DE ALCANCE 1 Y 2 POR TERABYTE TRANSMITIDO EN LA RED**

[305-4]

	2019	2020	2021	2022	2023
Tráfico en TBs <sup>3</sup>	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561	13,620,074
Toneladas CO <sub>2</sub> e por TBs	0.39	0.25	0.20	0.15	0.13

Nuestras emisiones de alcance 1 y 2 por terabyte transmitido en la red han disminuido de manera consistente durante los últimos 4 años

**EMISIONES DE CARBONO ALCANCE 1 Y 2 POR UNIDADES MONETARIAS**

[305-4]

	2020	2021	2022	2023
Ganancia operativa (en millones de pesos mexicanos)	815,399	830,687	844,501	816,013
Ingresos de operación (en millones de pesos mexicanos)	2.57	2.35	2.15	2.12

Nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 por ingresos operativos han disminuido un 20% en comparación con 2022.

<sup>10</sup> El alcance 3 incluye las siguientes categorías: bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, actividades asociadas a la energía y los combustibles (no incluidos en el alcance 1 o 2), residuos generados en las operaciones, desplazamientos de los empleados, inversiones y gastos de viaje.

<sup>11</sup> Incluye: gases refrigerantes

ALCANCE 1
TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN
Cuarto Informe de Evaluación del IPCC: Cambio Climático 2007 (AR4)
Instituto de Recursos Mundiales (2017). Factores de emisión de herramientas intersectoriales marzo de 2017.
Instituto de Recursos Mundiales (2015). Herramienta Protocolo de GEI para combustión móvil. Versión 2.6.
Instituto de Recursos Mundiales (2013). Herramienta Protocolo de GEI para combustión móvil. Versión 2.5
Factores de conversión de GEI del gobierno del Reino Unido de 2022 para informes de empresas
Centro de la EPA para el Liderazgo Climático Corporativo. Factores de emisión para inventarios de efecto invernadero

ALCANCE 2
TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN
IEA (2022), Factores de emisión. Factores de conversión del gobierno del Reino Unido de 2022 para informes de empresas.
Tasas de emisiones de mezcla residual Green-e 2022
eGRID de la EPA

2023 EMISIONES DE ALCANCE 3 POR CATEGORÍA [305-3]		
CATEGORÍA	EMISIONES EN EL AÑO DE INFORME (TONELADAS MÉTRICAS DE CO <sub>2</sub> E)	METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE EMISIONES Y EXCLUSIONES
1. Compra de Bienes y Servicios	1,532,567	Método basado en el gasto
2. Bienes de capital	519,104	Método basado en el gasto
3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no incluidas en el Alcance 1 o 2)	858,152	Método basado en combustible (Factores de Emisión del Ciclo de Vida)
4. Transporte y distribución (upstream)		Relevante, aún no calculado
5. Residuos generados en las operaciones	4,235	Método específico del tipo de residuo
6. Viajes de negocios	6,217	Método basado en la distancia
7. Desplazamiento de empleados	54,681	Método basado en combustible Método basado en la distancia
8. Activos arrendados (upstream)		Relevante, aún no calculado
9. Transporte y distribución (downstream)		Relevante, aún no calculado
10. Procesamiento de productos vendidos		Esta categoría no es aplicable ya que ninguno de nuestros productos requiere un procesamiento posterior una vez que se venden a nuestros clientes
11. Uso de productos vendidos		Relevante, aún no calculado
12. Tratamiento al final de la vida de los productos vendidos		Relevante, aún no calculado
13. Activos arrendados (downstream)		No relevante, evaluaremos en los próximos años
14. Franquicias		No relevante, no nos aplica
15. Inversiones	76,194	Método específico de inversión
<b>TOTAL</b>	<b>3,051,151</b>	

## APÉNDICE E: INDICADORES LABORALES

NUESTROS EMPLEADOS 2023: [2-6, 2-7]	
2019	191,523
2020	186,851
2021	181,205
2022	175,867
2023	176,268

PORCENTAJE DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)		
MÉXICO	85,347	49%
BRASIL	32,419	19%
EUROPA	17,687	10%
CARIBE	9,784	6%
CENTROAMÉRICA	9,644	6%
COLOMBIA	8,536	5%
REGIÓN ANDINA	6,427	4%
CONO SUR	4,272	2%
ESTADOS UNIDOS	426	0.20%
<b>TOTAL</b>	<b>174,542</b>	<b>100%</b>

EQUIVALENCIAS DE EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO POR PAÍS O REGIÓN Y GÉNERO POR TIPO DE CONTRATO (ETC) [405-1]				
PAÍS / REGIÓN	CONTRATO PERMANENTE		CONTRATO TEMPORAL	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
MÉXICO	53,703	30,296	979	369
BRASIL	18,450	13,969	0	0
COLOMBIA	4,472	3,123	447	494
CONO SUR	2,608	1,664	0	0
REGIÓN ANDINA	3,687	2,737	1	2
CENTROAMÉRICA	6,626	3,010	5	4
ESTADOS UNIDOS	218	208	0	0
CARIBE	5,614	4,099	39	33
EUROPA	10,397	6,552	308	431
<b>TOTAL</b>	<b>105,774</b>	<b>65,657</b>	<b>1,778</b>	<b>1,333</b>

EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC) POR EDAD [405-1]	
EDAD	PORCENTAJE
Menos de 30 años	17%
Entre 30 y 50 años	68%
Más de 50 años	15%

**EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC) POR POSICIÓN Y GÉNERO**

[405-1]

PUESTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	648	184	832
Gerenciales	4,390	1,789	6,179
Empleados con mando	9,299	5,133	14,432
Empleados sin mando	80,081	47,215	127,296
Nivel básico <sup>1</sup>	13,134	12,668	25,802
<b>TOTAL</b>	<b>107,552</b>	<b>66,989</b>	<b>174,541</b>

**TASA DE ROTACIÓN<sup>2</sup>**

[401-1]

	2019	2020	2021	2022	2023
Tasa de rotación	12.92	6.11	11.94	12.78	12.16
Tasa de rotación voluntaria	4.88	4.71	8.86	10.62	9.86

<sup>1</sup> Empleados que se encuentran en el rango del 5% del salario más bajo.

<sup>2</sup> Las cifras excluyen nuestros Centros de Llamadas.

<sup>3</sup> Las cifras excluyen nuestros Centros de Llamadas.

<sup>4</sup> Las cifras excluyen nuestros Centros de Llamadas.

**TASA DE ROTACIÓN POR EDAD 2023<sup>3</sup>**

[401-1]

EDAD	TASA DE ROTACIÓN TOTAL	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
Menos de 30 años	29.53	26.57
Entre 30 y 50 años	9.33	7.17
Más de 50 años	8.22	5.95

**ROTACIÓN VOLUNTARIA POR GÉNERO 2023<sup>4</sup>**

[401-1]

GÉNERO	TASA DE ROTACIÓN TOTAL	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
HOMBRE	12.13	9.84
MUJER	12.21	9.91

**CIFRAS DE RECLUTAMIENTO 2023**

[401-1]

Puesto	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS [401-1]		PORCENTAJE DE CARGOS CUBIERTOS POR CANDIDATOS INTERNOS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	15	11	23%	17%
Gerenciales	123	35	51%	21%
Empleados con mando	296	165	36%	27%
Empleados sin mando	8,385	7,806	15%	11%
Nivel básico	7,305	6,418	5%	2%

COSTO PROMEDIO DE CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS <sup>5</sup> [CIFRAS EN PESOS MEXICANOS]		
PUESTO	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivos	9,246	9,246
Gerenciales		
Empleados con mando		
Empleados sin mando		
Nivel básico		

EMPLEADOS DE NUEVA CONTRATACIÓN [401-1]				
	2020	2021	2022	2023
Número total de empleados recién contratados	11,296	24,971	33,277	30,559
Número de mujeres empleadas en nuevas contrataciones	4,009	11,136	16,605	14,435

MUJERES EN LA FUERZA DE TRABAJO [405-1]	
INDICADORES DE DIVERSIDAD	PORCENTAJE
Mujeres en la plantilla total	38%
Mujeres en todos los puestos gerenciales, incluyendo junior, senior, gerenciales y ejecutivos (puestos ejecutivos)	33%
Mujeres en puestos de dirección de primer nivel o de dirección junior	36%
Mujeres en altos cargos ejecutivos	22%
Mujeres en puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos (función comercial) <sup>7</sup>	54%
Mujeres en puestos relacionados con Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas. (STEM)	19%

NÚMERO DE MUJERES EN LA ALTA DIRECCIÓN <sup>8</sup> [405-1]				
2019	2020	2021	2022	2023
79	97	166	178	184

NÚMERO DE EMPLEADOS EN ALTA DIRECCIÓN <sup>9</sup> [405-1]				
2019	2020	2021	2022	2023
454	488	793	820	832

EMPLEADOS POR NACIONALIDAD [405-1]		
NACIONALIDAD	PARTICIPACIÓN EN LA PLANTILLA TOTAL	PARTICIPACIÓN EN TODOS LOS PUESTOS GERENCIALES, INCLUIDOS LOS MANDOS INTERMEDIOS Y JUNIOR [COMO % DE LA PLANTILLA TOTAL]
México	49%	40%
América del Sur	30%	38%
Centroamérica	6%	7%
Estados Unidos	0.2%	0.4%
Caribe	6%	6%
Europa	10%	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>5</sup> Costo Promedio por Equivalente a Tiempo Completo (ETC).

<sup>6</sup> Empleados que están en el rango del 5% de los salarios más bajos.

<sup>7</sup> Incluye puestos de nivel inicial, empleados con o sin mando, nivel gerencial y nivel ejecutivo. También se incluyeron puestos relacionados con el apoyo de roles comerciales.

<sup>8</sup> Este año, en comparación con los anteriores, hemos considerado sólo a los empleados que tienen una función ejecutiva, desempeñan un papel estratégico dentro de la organización y se encuentran a dos niveles del CEO.

<sup>9</sup> Este año, en comparación con los anteriores, hemos considerado sólo a los empleados que tienen una función ejecutiva, desempeñan un papel estratégico dentro de la organización y se encuentran a dos niveles del CEO.

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD [405-1]	
TIPO DE DISCAPACIDAD	PORCENTAJE POR TIPO DE DISCAPACIDAD
Motora	67%
Auditiva	8%
Visual	13%
Intelectual	3%
Visceral	7%
Múltiple	3%

PROMEDIO DE AÑOS TRABAJADOS POR LA EMPRESA POR GÉNERO	
	2023
Mujeres empleadas	8.65
Hombres empleados	10.36

INDICADORES DE REMUNERACIÓN POR GÉNERO <sup>9</sup> [405-2]						
AÑO	SUELDO BASE ANUAL			SUELDO BASE ANUAL + INCENTIVOS		
	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LOS EMPLEADOS MASCULINOS	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LAS EMPLEADAS FEMENINAS	SALARIO POR EMPLEADO	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LOS EMPLEADOS MASCULINOS	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LAS EMPLEADAS FEMENINAS	SALARIO POR EMPLEADO
2023 [MXP]	370,698	259,438	327,909	550,922	396,406	492,112
2023 [USD]	21,943	15,357	19,410	32,611	23,465	29,130

NIVEL DE EMPLEADO <sup>10</sup>	SALARIO PROMEDIO MUJER [MXN]	SALARIO PROMEDIO HOMBRE [MXN]	%
Nivel ejecutivo (solo salario base)	1,856,091	2,395,107	0.77
Nivel ejecutivo (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	2,925,596	3,929,213	0.74
Nivel gerencial (solo salario base)	762,730	786,396	0.97
Nivel gerencial (Sueldo base + otros incentivos en efectivo)	1,094,836	1,117,775	0.98
Nivel no gerencial (solo salario base)	259,438	370,698	0.70
Nivel no gerencial (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	371,199	510,586	0.73

<sup>9</sup> El alcance de este indicador se limitó a las operaciones de Claro (Brasil), Claro (Colombia) y Telcel (México) como se detalla a continuación::

Claro (Brasil):

- Relación del salario base mensual de mujeres en comparación con hombres en posiciones ejecutivas de 0.65
- Relación del salario base mensual de mujeres en comparación con hombres en posiciones gerenciales de 1.04
- Relación del salario base mensual y remuneración de mujeres en comparación con hombres en posiciones no gerenciales de 0.68
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones ejecutivas de 0.63
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones gerenciales de 1.06
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones no gerenciales de 0.71

Claro (Colombia):

- Relación del salario base mensual de mujeres en comparación con hombres en posiciones ejecutivas de 0.64
- Relación del salario base mensual de mujeres en comparación con hombres en posiciones gerenciales de 0.89
- Relación del salario base mensual y remuneración de mujeres en comparación con hombres en posiciones no gerenciales de 0.79
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones ejecutivas de 0.61
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones gerenciales de 0.91
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones no gerenciales de 0.87

Telcel (México):

- Relación del salario base mensual de mujeres en comparación con hombres en posiciones ejecutivas de 0.78
- Relación del salario base mensual de mujeres en comparación con hombres en posiciones gerenciales de 0.97
- Relación del salario base mensual y remuneración de mujeres en comparación con hombres en posiciones no gerenciales de 0.88
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones ejecutivas de 0.76
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones gerenciales de 0.99
- Relación del salario base anual más incentivos de mujeres en comparación con hombres en posiciones no gerenciales de 0.88

<sup>10</sup> Las cifras no incluyen al CEO.

**2023 EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO CON CARGO FIJO QUE RECIBIERON EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR REGIÓN Y GÉNERO**

[404-3]

PAÍS/ REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL EMPLEADOS	% EMPLEADOS
México	21,488	15,825	87,017	43%
Brasil	14,258	6,734	32,420	65%
Colombia	4,612	3,331	8,536	93%
Cono Sur	2,525	1,897	4,427	100%
Región Andina	3,288	2,510	6,503	89%
Centroamérica	6,225	2,741	9,645	93%
Caribe	4,913	3,947	10,048	88%
Europa	10,705	6,983	17,672	100%
<b>TOTAL</b>	<b>68,014</b>	<b>43,968</b>	<b>176,268</b>	<b>64%</b>

**ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EMPLEADOS**

PERIODO	% DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA	DIF	CALIFICACIÓN	DIF
2018 – 2019	88.01%		79.55%	
2019 – 2020	90.37%	2.37	80.87%	1.32%
2020 – 2021	91.80%	1.43	82.73%	1.87%

Nota: La encuesta de clima laboral se realizó hasta 2022. Durante 2023 se implementó la encuesta de Great Place to Work en el 100% de las operaciones.

**ENCUESTA SOBRE CULTURA LABORAL – GREAT PLACE TO WORK**



En 2023, por primera vez en su historia, América Móvil recibió la Certificación 'Great Place to Work', con una puntuación de 76%. Esto marca un hito en nuestro compromiso de ser uno de los mejores empleadores de la región.

**PORCENTAJE DEL TOTAL DE EMPLEADOS QUE RECIBEN CAPACITACIÓN**

2019	2020	2021	2022	2023
76%	55%	88%	85%	85%

**HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO <sup>11</sup>**

[404-1]

2019	2020	2021	2022	2023
35	78	61	52	43

<sup>11</sup> Promedio anual de horas de capacitación por FTE. La base de datos incluye empleados a tiempo parcial y temporales.

**PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y POR PUESTO DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)**

[404-1]

PUESTO	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivos	15	25	9	10
Gerenciales	12	15	8	11
Empleados con mando	22	20	25	32
Empleados sin mando	22	26	14	19
Nivel básico	54	47	12	19
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>19</b>

**PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y EDAD DE LOS EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)**

[404-1]

	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Menores a 30 años	69	27		
Entre 30 y 50 años	20	16		
Más de 50 años	18	9		
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>17</b>		

**PROMEDIO DE HORA DE FORMACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO 2023**

[404-1]

PAÍS/REGIÓN	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
México	37	39	11	11
Brasil	3	4	5	6
Colombia	35	34	78	116
Cono Sur	1	1	16	9
Región Andina	17	16	14	15
Centroamérica	22	42	15	11
Caribe	36	80	22	57
Europa	3	8	16	22
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>19</b>

**INVERSIÓN PROMEDIO EN CAPACITACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO 2023**

PAÍS/ REGIÓN	DÓLARES AMERICANOS		PESOS MEXICANOS	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
México	59	33	997	557
Brasil	108	122	1,824	2,061
Colombia	119	116	2,010	1,960
Cono Sur	28	30	473	507
Región Andina	78	59	1,318	997
Centroamérica	83	94	1,402	1,588
Caribe	119	155	2,010	2,618
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>64</b>	<b>1,166</b>	<b>1,081</b>

**INVERSIÓN PROMEDIO EN FORMACIÓN POR GÉNERO Y CARGO DE LOS EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)**

Posición	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA				CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA			
	USD		MXN		USD		MXN	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos	115	126	1,945	2,124	87	138	1,473	2,334
Gerenciales	72	109	1,211	1,838	40	56	680	954
Empleados con mando	60	50	1,008	842	51	56	858	954
Empleados sin mando	47	48	800	814	16	17	269	295
Nivel básico	37	16	621	267	14	9	240	159
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>44</b>	<b>820</b>	<b>743</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>340</b>	<b>343</b>

**INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

(USD)

2018	2019	2020	2021	2022	2023
30	30	15	16	10	11

**2023 FATALIDADES DE EMPLEADOS**

[403-9]

2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fatalidades	5	1	2	3	2	4

OPERACIÓN	FATALIDAD OCUPACIONAL
Colombia	1
Telmex	2
Austria	1

#### DETALLES DE FATALIDADES

En Colombia, ocurrió una fatalidad durante actividades de mantenimiento en una institución educativa. Este incidente destacó la importancia crítica de adherirse a los protocolos de equipo de protección personal. El exceso de confianza y la falta de supervisión directa contribuyeron a que el empleado se encontrara en una situación peligrosa. Las medidas subsiguientes incluyeron campañas de prevención exhaustivas, capacitación dirigida, actualizaciones de procedimientos y la implementación de protocolos robustos de identificación y gestión de riesgos.

De manera similar, en Telmex, México, ocurrieron dos fatalidades en circunstancias asociadas con trabajos en altura. Ambos incidentes revelaron deficiencias en el uso del equipo de protección personal y en los procedimientos de evaluación de riesgos. La respuesta implicó intensificar las iniciativas de capacitación en seguridad e inspecciones meticulosas de los sitios de trabajo para prevenir futuros incidentes.

En Austria Telekom, una fatalidad ocurrió debido a la caída de un empleado desde una torre de telefonía móvil. A pesar de que no hubo negligencia por parte del empleador en cuanto a la capacitación o provisión de equipo de seguridad, el incidente subrayó la necesidad de una capacitación continua e inspección rutinaria de equipos y sitios de trabajo. Además, enfatizó la importancia de roles especializados en seguridad ocupacional dentro de la organización.

En resumen, estos trágicos eventos comparten un factor común de incumplimiento de las medidas de seguridad, a pesar de los esfuerzos adecuados de evaluación de riesgos y capacitación. Las acciones subsecuentes se centraron en reforzar la prevención a través de una mejor capacitación, actualizaciones de procedimientos y prácticas reforzadas de inspección y supervisión en el lugar de trabajo. Esto subraya nuestro compromiso de mejorar continuamente los estándares de seguridad en nuestras operaciones globales.

#### FATALIDADES POR GÉNERO POR REGIÓN

[403-9]

PAÍS/REGIÓN	2019		2020		2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres								
México	1		1		1		1		2	
Brasil					1					
Colombia									1	
Cono Sur										
Región Andina							1			
Centroamérica			1							
Caribe					1					
Europa									1	
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

TASA DE FRECUENCIA DE LESIONES EN TIEMPO PERDIDO <sup>12</sup>											
PAÍS / REGIÓN	2019	2020	2021			2022			2023		
	TOTAL	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
TOTAL	1.65	0.99	1.03	0.71	0.91	1.09	0.71	0.94	1.76	1.71	1.74

TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLE <sup>13</sup> [403-9]											
PAÍS / REGIÓN	2019	2020	2021			2022			2023		
	TOTAL	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
TOTAL	1.69	1.01	1.07	0.76	0.95	1.02	0.61	0.86	1.69	1.46	1.60

<sup>12</sup> Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido basada en 200,000 horas trabajadas.

<sup>13</sup> Tasa de accidentes de trabajo basada en 200,000 horas trabajadas.

**INCENTIVOS VINCULADOS A ASLG**

**23% de nuestras operaciones tienen un esquema de incentivos vinculado a ASLG para una parte de sus empleados.**

	TELEKOM AUSTRIA GROUP	COLOMBIA	ECUADOR
Incentivo para:	Director Ejecutivo, Director de Operaciones, Director Financiero, Gerente de Energía, Gerente de Instalaciones, Gerente de Medio Ambiente/Sustentabilidad, Gerente de Compras, Técnicos de Servicio de Campo	Director de Tecnología, Gerente de Sustentabilidad, Director de Recursos Humanos, Director Comercial / de Experiencia del Cliente, Gerente de Compras	Director Comercial Masivo, Director Financiero-Administrativo, Director Legal, Director de Recursos Humanos, Director de Servicio al Cliente, Director de Información y Tecnología
Dirección de alto nivel	Si	Si	Si
Dirección de segundo nivel	-	Si	-
Gerentes	Si	Si	-
Otros	-	Si	-
Tipos de incentivo	Bono como % del salario, recompensa no monetaria (reconocimiento público).	Bono como % del salario y bono como parte de la compensación variable por comisiones.	Bono adicional al salario
Dentro de un plan de incentivos	Algunos dentro del plan a corto y largo plazo	Algunos dentro del plan a corto y largo plazo	Dentro del plan a corto plazo
Temas cubiertos	Reducción de emisiones, eficiencia energética, eficiencia de combustible, energía renovable, reciclaje y reacondicionamiento, economía circular, programas sociales, compromiso con proveedores, diligencia debida en clima y derechos humanos, emisiones de alcance 3, diversidad, horas de capacitación.	Energía renovable, trayectoria de descarbonización para el objetivo de neutralidad de carbono, cero fatalidades de empleados, evaluación de desempeño, brecha digital, NPS (Net Promoter Score), diligencia debida, capacitación de proveedores.	Capacitación de distribuidores (código de ética, políticas anticorrupción, huella de carbono); capacitación de proveedores (huella de carbono, sistema de gestión ambiental), consumo de energía y agua; iniciativas de energía renovable; cero fatalidades de empleados, ISO 45001, evaluación del desempeño de los empleados, ambiente laboral (GPTW); digitalización de documentos (sin papel); reducción del consumo de energía y combustible en generadores.
Fecha de implementación del incentivo ESG	2020	2021	2023

## APÉNDICE F: INDICADORES SOCIALES

HABILIDADES DIGITALES Y PLATAFORMAS DE EDUCACIÓN DIGITAL (203-2)								
RESULTADOS DE APRENDE.ORG								
	TOTAL USUARIOS	% MUJERES	% HOMBRES	PAÍSES	CURSOS/ LECCIONES IMPARTIDAS	VARIEDAD DE CURSOS	CURSOS ADAPTADOS EN VÍDEO	ESCUELAS O INSTITUCIONES REGISTRADAS
Capacítate para el empleo web	7,552,499	54.70%	45.30%	194	27,944,246	399		
Aprende.org	4,391,086	55.71%	44.29%	194		4,539		
PruébaT	6,735,419	28.10%	24.42%	210	203,153,664		22,716	53,940
<i>Khan Academy</i>	20,933,967	31.16%	39.11%	188	132,291,626		6,896	
<b>TOTAL</b>	<b>39,612,971</b>	<b>37.85%</b>	<b>38.37%</b>	<b>196.5</b>	<b>363,389,536</b>	<b>4,931</b>	<b>29,612</b>	<b>53,940</b>

2023			
	USUARIOS REGISTRADOS CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO (ACUM)	CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO 2023	USUARIOS REGISTRADOS PRUÉBAT
Argentina	300,815	8,410	23,003
Austria	91	19	45
Bielorrusia	14	4	4
Brasil	5,922	221	1,201
Bulgaria	43	6	33
Colombia	953,644	75,520	1,024,876
Costa Rica	230,744	8,417	4,145
Croacia	26	5	4
República Dominicana	733,297	39,216	56,540
Ecuador	576,253	60,536	12,059
El Salvador	265,770	17,822	4,702
Guatemala	338,486	19,204	653,568
Honduras	125,871	10,221	2,669

2023			
	USUARIOS REGISTRADOS CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO (ACUM)	CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO 2023	USUARIOS REGISTRADOS PRUÉBAT
Macedonia	13	3	7
México	7,064,215	531,485	4,819,236
Nicaragua	58,630	2,209	4,484
Paraguay	30,631	1,848	2,044
Perú	199,107	9,858	20,751
Puerto Rico	9,741	15	1,661
Serbia	27	3	2
Eslovenia	8		111
Uruguay	19,196	845	1,387
TOTAL – Dentro de las operaciones de AMX	10,912,544	785,867	6,632,532
TOTAL – Resto del mundo	926,711	30,677	102887
<b>TOTAL</b>	<b>11,839,255</b>	<b>816,544</b>	<b>6,735,419</b>

### CURSOS DE HABILIDADES DIGITALES - PLATAFORMA APRENDE

A lo largo del último año, nuestra empresa ha llevado a cabo una serie de iniciativas de formación en habilidades digitales básicas, democratizando el acceso a herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación y el acceso a servicios públicos, comerciales y financieros en línea. Este acceso ampliado a la tecnología ha eliminado barreras previamente insuperables, poniendo la tecnología al alcance de un espectro más amplio de la población.

Estos cursos han servido como un impulso hacia nuevas oportunidades de empleo y emprendimiento al equipar a los participantes con habilidades altamente valoradas por los empleadores. Además, hemos promovido el espíritu empresarial y apoyado el desarrollo de pequeñas y medianas empresas, contribuyendo así al crecimiento económico general.

También nos hemos centrado en la formación de especialistas y técnicos, ofreciendo cursos diseñados para aquellos que aspiran a especializarse en profesiones digitales, que van desde la programación hasta el análisis de datos. Estos esfuerzos están sentando las bases para un futuro digital prometedor.

La demanda de estos cursos ha sido excepcional, representando más del 30% del total de inscripciones en todas nuestras ofertas de formación. Hasta la fecha, el 38% de los usuarios registrados han participado en al menos uno de nuestros cursos de tecnología y habilidades digitales, beneficiando a un total de 4,622,277 usuarios desde el inicio de la plataforma. Solo en 2023, 219,334 usuarios se han beneficiado de estos cursos.

Nuestro compromiso durante 2023 representó una inversión significativa en el desarrollo de capacidades, la creación de oportunidades y la promoción del crecimiento personal y profesional para nuestros beneficiarios.

### CURSO DE HABILIDAD DIGITAL

	2023		DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA HASTA EL 2023	
	REGISTROS EN PLATAFORMA	PORCENTAJE VS TOTAL CURSOS	REGISTROS EN PLATAFORMA	PORCENTAJE VS TOTAL CURSOS
Análisis de datos	111,636	2.24%	1,077,384	2.44%
Desarrollo de contenido	87,963	1.77%	1,216,137	2.74%
Salud y seguridad digital	92,813	1.83%	527,197	1.20%
Infraestructura de la red	110,883	2.23%	956,072	2.18%
Habilidades de Información y Datos	147,399	2.86%	941,260	2.14%
Uso de software	41,693	0.84%	776,295	1.77%
Habilidades digitales básicas	103,799	2.09%	781,201	1.78%
Lenguajes de programación orientados a objetivos	36,675	0.74%	337,270	0.77%
Lógica de programación	55,349	1.11%	649,467	1.48%

### CURSO DE HABILIDAD DIGITAL

	2023		DESDE EL INICIO DEL PROGRAMA HASTA EL 2023	
	REGISTROS EN PLATAFORMA	PORCENTAJE VS TOTAL CURSOS	REGISTROS EN PLATAFORMA	PORCENTAJE VS TOTAL CURSOS
Desarrollo de aplicaciones	32,022	0.64%	598,966	1.36%
Reparaciones Electrónicas	61,035	1.23%	761,234	1.73%
Almacenamiento de datos	41,026	0.82%	415,296	0.95%
Comercio electrónico	61,333	1.23%	776,198	1.77%
Marketing digital	38,305	77.00%	434,684	0.99%
Gestión y seguridad de servidores	39,445	0.79%	560,722	1.17%
Diseño Electrónico	14,334	0.29%	238,059	0.54%
Fundamentos electrónicos	40,390	0.81%	411,856	0.94%
Uso de software de edición	26,807	0.54%	364,500	0.83%
Conectividad	10,559	0.21%	137,628	0.31%
Introducción	3,115	0.06%	12,497	0.03%
Desarrollo de software en la nube	10,261	0.21%	233,555	0.53%
Comunicación y colaboración	59,828	1.20%	278,388	0.63%
Desarrollador Front-end	26,204	0.53%	212,535	0.48%
Desarrollador Back-end	10,276	0.21%	141,772	0.32%
Cultura de "Hazlo tú mismo"	10,172	0.20%	109,154	0.25%
Seguridad de la red	9,738	0.20%	93,781	0.21%
Computación en la nube	17,495	0.35%	135,991	0.31%
Diseño de páginas web	6,494	0.13%	62,262	0.14%
Desarrollo de contenido social	9,268	0.19%	23,041	0.05%
Inteligencia Artificial	8,671	0.18%	61,226	0.13%
Blockchain	2,141	0.04%	18,684	0.04%
<b>TOTAL CURSOS DE TECNOLOGÍA</b>	<b>1,327,129</b>	<b>26.41%</b>	<b>13,268,896</b>	<b>30.24%</b>

#### AVANCE EN LA ESTRATÉGIA DE BRECHA DIGITAL <sup>1</sup>

Estos programas son apoyados en la mayoría de nuestras regiones como parte de nuestra Estrategia de Ciudadanía Corporativa.

	ACCESO A INTERNET	ADOPCIÓN DIGITAL	HABILIDADES DIGITALES Y EDUCACIÓN DIGITAL	TOTAL
Número de personas directamente beneficiadas por los programas durante 2023	1,297,239	53,902	861,961	2,213,102
Número total de personas directamente beneficiadas por los programas desde que comenzaron	45,276,079	166,867	5,267,813	50,710,759

<sup>1</sup> Estos programas se apoyan en la mayoría de nuestras regiones como parte de nuestra Estrategia de Ciudadanía Corporativa.

<sup>2</sup> En 2023, las personas que participaron en el programa "Red de Voluntarios" dedicaron más horas a los proyectos, aunque hubo una disminución en el número de participantes en el programa.

#### VOLUNTARIOS<sup>2</sup>

	EMPLEADOS VOLUNTARIOS		HORAS TOTALES	
2021	5,667		18,149	
2022	9,848	+74%	24,984	+38%
2023	3,175	-68%	47,623	+ 91%

## APÉNDICE G: INDICADORES DE GOBERNANZA CORPORATIVA

[ 2-9, 2-11, 2-12, 405-1]

América Móvil S.A.B. de C.V. ("América Móvil") es una sociedad anónima bursátil de capital variable constituida de conformidad con las leyes de México. Nuestras acciones están actualmente listadas en México en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV: AMX) y en Estados Unidos en la Bolsa de Nueva York (NYSE: AMX).

El 20 de diciembre de 2022 los accionistas de la Compañía aprobaron la Reclasificación o conversión de la totalidad de las acciones representativas del capital social, incluyendo las acciones Serie L y las acciones Serie A, en acciones de una nueva y única Serie B, a una razón de conversión de 1:1. Además, como parte de la Reclasificación se cancelaron la totalidad de las ADS Serie L y las ADS Serie A que se encontraban en circulación y los tenedores de dichos valores recibieron un número de ADS Serie B igual al número de ADS Serie L o ADS Serie A del que eran titulares. Cada ADS Serie B ampara 20 acciones Serie B.

La siguiente tabla muestra nuestra estructura de capital al 31 de marzo de 2024.

SERIE <sup>1</sup>	NÚMERO DE ACCIONES (MILLONES)	PORCENTAJE DEL CAPITAL
Acciones en circulación Serie B (sin expresión de valor nominal)	62,144	100%
<b>TOTAL</b>	<b>62,144</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados a la SEC se puede considerar que al 31 de marzo de 2024 la Familia Slim ejercía el control de la Compañía al ser (i) fideicomisaria de un fideicomiso cuyo patrimonio está integrado por acciones Serie B (el "Fideicomiso Familiar"), (ii) tenedora de acciones de Control Empresarial de Capitales Empresariales, S.A. de C.V. y (iii) tenedora directa de acciones de la Compañía.

La siguiente tabla identifica a los propietarios de más del 5.0% de nuestras Acciones al 31 de marzo de 2024. Excepto como se describe en la tabla a continuación y en las notas acompañantes, no tenemos conocimiento de ningún titular de más del 5.0% de nuestras acciones.

ACCIONISTA	ACCIONES POSEÍDAS (MILLONES)	PORCENTAJE DE LA CLASE <sup>2</sup>
<b>Acciones Serie B</b>		
Fideicomiso Familiar <sup>3</sup>	17,743	28.6%
Control Empresarial de Capitales <sup>4</sup>	10,700	17.2%
Carlos Slim Helú <sup>5</sup>	5,200	8.4%

**PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE AMÉRICA MÓVIL Y SUS PRINCIPALES SUBSIDIARIAS, ASÍ COMO LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y CÓMO FUNCIONA, POR FAVOR REVISE NUESTRO INFORME ANUAL 2023 EN EL FORMULARIO 20-F DISPONIBLE EN EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: [AMERICAMOVIL.COM](http://AMERICAMOVIL.COM)**

Al 31 de marzo de 2024 el 8.1% de las acciones que se encontraban en circulación estaba representado por ADS Serie B, cada una de las cuales otorga el derecho de recibir 20 acciones Serie B; y el 99.9% de las ADS Serie B estaba distribuido entre 6,570 tenedores domiciliados en los Estados Unidos. La Compañía no cuenta con información sobre el número de accionistas domiciliados en los Estados Unidos que son titulares de acciones Serie B no amparadas por ADS, ni sobre el número de acciones Serie B pertenecientes a dichos accionistas.

En América Móvil, nuestras políticas de gobierno corporativo son supervisadas por el Consejo de Administración. De esta manera, aseguramos que el negocio se rija por nuestros principios de ética y transparencia, mientras que el proceso de toma de decisiones se basa en nuestra misión, visión, valores y filosofía. Nos adherimos a todos los principios de gobernanza incluidos en los siguientes documentos aplicables a nuestro Consejo de Administración, nuestros empleados y todas las partes relacionadas con América Móvil:

- Nuestros estatutos;
- Nuestro Código de Ética;
- Nuestras Políticas de Gobernanza Corporativa;
- Nuestras Políticas de Control Aplicables a las Operaciones con Acciones y otros Valores emitidos por América Móvil;
- Leyes y regulaciones mexicanas de valores y de todos los mercados internacionales donde se cotizan nuestras acciones, incluyendo la Ley del Mercado de Valores Mexicana (Ley de Mercado de Valores), las Disposiciones de carácter general aplicables a las Emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores, el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores y el Código de Mejores Prácticas Corporativas publicado por el Consejo Coordinador Empresarial;
- y Leyes y regulaciones aplicables en cada país donde operamos

En América Móvil, la Asamblea de Accionistas es nuestro órgano soberano de toma de decisiones. Realizamos asambleas ordinarias y extraordinarias; la convocatoria se publica al menos 15 días naturales antes de la fecha de la asamblea, para asegurar la asistencia de los accionistas. Las asambleas extraordinarias se llevan a cabo para abordar asuntos específicos, como la extensión de la duración o disolución anticipada de la Empresa, aumento o reducción de capital, cambio de objeto social, nacionalidad o transformación de la Empresa, emisión de acciones privilegiadas, modificación de los estatutos de la Empresa, fusiones y escisiones, la cancelación del registro de sus acciones en el Registro Nacional de Valores o cualquier otra bolsa de valores extranjera. Todos los demás asuntos deben abordarse durante las asambleas ordinarias de accionistas.

La asamblea ordinaria anual de accionistas debe celebrarse al menos una vez al año para discutir:

1. La aprobación de los estados financieros del año anterior;
2. El nombramiento de directores, determinar su compensación y analizar su independencia;

<sup>1</sup>El 20 de diciembre de 2022 los accionistas de la Compañía aprobaron la Reclasificación, en virtud de la cual la totalidad de las acciones que se encontraban en circulación, es decir, las acciones Serie AA, Serie A y Serie L, fueron convertidas a acciones de una nueva y única Serie B a una razón de conversión de 1:1. Las acciones Serie B comenzaron a cotizarse entre el público el 16 de marzo de 2023.

<sup>2</sup>Las cifras porcentuales se basan en el número de acciones en circulación al 31 de marzo de 2024.

<sup>3</sup>El Fideicomiso Familiar es un fideicomiso mexicano que posee acciones Serie B en beneficio de los miembros de la Familia Slim. Además de las acciones poseídas por el Fideicomiso Familiar, los miembros de la Familia Slim, incluido Carlos Slim Helú, poseen directamente un agregado de 13,783 millones de acciones Serie B que representan el 22.2% de todas las acciones en circulación. Según los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, ninguno de estos miembros de la Familia Slim, salvo Carlos Slim Helú, posee directamente más del 5% de nuestras acciones de forma individual.

<sup>4</sup>Incluye acciones poseídas por subsidiarias de Control Empresarial de Capitales. Según los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, Control Empresarial de Capitales es una sociedad anónima de capital variable mexicana y puede considerarse controlada por la Familia Slim.

<sup>5</sup>Basado en reportes de participación accionaria presentados ante la SEC.

3. Determinar qué miembros del Consejo de Administración participarán en el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias;
4. Aprobar el monto que la Empresa asignará al programa de recompra de acciones; y
5. Determinar la forma en que se asignarán las utilidades netas de la Empresa; y
6. Cualquier transacción que involucre el 20% o más de los activos consolidados de la Empresa.

En la Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas celebrada el 29 de abril de 2024, los miembros actuales del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo fueron reelegidos, el Secretario y el Prosecretario del Consejo de Administración fueron reelectos. Claudia Jañez Sánchez fue designada como miembro del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias junto con los antiguos miembros del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias que fueron reelegidos. Es importante mencionar que aproximadamente el 64% de los miembros del Consejo de Administración son independientes y aproximadamente el 21% son mujeres. El Sr. Carlos Slim Domit es el Presidente del Consejo y el Sr. Patrick Slim Domit es el Copresidente; ninguno de ellos ocupa un puesto directivo en la Empresa.

El Consejo de Administración se reunió seis veces en 2023 con una asistencia promedio del 95%. Para funcionar correctamente, dos comités auxiliares apoyan al Consejo: el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. En 2023, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias se reunió siete veces y tuvo una tasa de asistencia del 100%.

**PARA OBTENER INFORMACIÓN MÁS DETALLADA SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, CONSULTE NUESTRO INFORME ANUAL 2023 EN EL FORMULARIO 20-F DISPONIBLE EN EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: [AMERICAMOVIL.COM](https://www.americamovil.com)**

**NUESTROS ESTATUTOS, CÓDIGO DE ÉTICA, POLÍTICAS Y PROTOCOLOS ESTÁN DISPONIBLES EN EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: [AMERICAMOVIL.COM](https://www.americamovil.com)**

### COMITÉ EJECUTIVO

[2-9, 2-13]

El Comité Ejecutivo estará subordinado al Consejo de Administración y actualmente está compuesto por Carlos Slim Domit, Patrick Slim Domit y Daniel Hajj Aboumrads. Este órgano del Consejo de Administración tiene el poder de aprobar y ofrecer opiniones y opciones al Consejo de Administración sobre ciertos asuntos especificados en los estatutos de la Empresa.

### COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

[2-9, 2-16]

Nuestro Comité de Auditoría y Prácticas Societarias está compuesto por miembros independientes del Consejo de Administración. Los miembros actuales son Ernesto Vega Velasco, quien es el Presidente, Pablo Roberto González Guajardo, Claudia Jañez Sánchez y Rafael Moisés Kalach Mizrahi, y todos ellos son directores independientes. El mandato del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias es asistir a nuestro Consejo de Administración en la supervisión de nuestras operaciones, estableciendo y monitoreando procedimientos y controles para garantizar que la información financiera que distribuimos sea útil, apropiada, confiable y refleje adecuadamente nuestra posición financiera. En particular, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias está obligado a, entre otras cosas, (i) convocar asambleas de accionistas y recomendar los temas a incluir en la agenda; (ii) asesorar al Consejo de Administración sobre procedimientos de control interno, transacciones con partes relacionadas que estén fuera del curso ordinario de nuestro negocio, planes de sucesión y estructuras de compensación de nuestros ejecutivos clave; (iii) presentar la propuesta de selección del auditor al Consejo y monitorear a nuestros auditores; (iv) discutir con nuestros auditores los procedimientos para la preparación de los estados financieros anuales y los principios contables para los estados financieros anuales y trimestrales; y (v) obtener un informe de nuestros auditores que incluya una discusión sobre las políticas contables críticas utilizadas por nosotros, cualquier tratamiento contable alternativo para ítems materiales que hayan sido discutidos por la administración con nuestros auditores y cualquier otra comunicación escrita entre nuestros auditores y la administración.

La Empresa está obligada a hacer divulgación pública de cualquier acción del Consejo que sea inconsistente con la opinión del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Además, de conformidad con nuestros estatutos, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias está a cargo de nuestras funciones de gobernanza corporativa bajo las leyes y regulaciones de valores mexicanas y está obligado a presentar un informe anual al Consejo de Administración con respecto a nuestras prácticas societarias y de auditoría. El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias debe solicitar las opiniones de nuestros directivos para efectos de preparar el informe anual. Además, América Móvil está obligada a presentar informes anuales sobre las principales actividades del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Bolsa Mexicana de Valores, que publica los mencionados informes en sus sitios web. Nuestra área de Auditoría Interna es responsable de realizar tres tipos principales de auditorías:

1. Una Auditoría de Gestión de Riesgos que revisa varios procesos operativos, así como la integridad de nuestras operaciones. El objetivo principal es evaluar cómo están funcionando nuestras operaciones (evaluando el 100% de las operaciones al menos una vez cada dos años);
2. Una Auditoría para cumplir con los requisitos de la Ley Sarbanes-Oxley para asegurar que nuestro Control Interno sobre la Información Financiera (ICFR) sea correcto (La revisión también es realizada por un tercero anualmente y cubriendo el 100% del proceso de ICFR); y
3. Auditorías Especiales cuyo objetivo es ofrecer apoyo a diferentes áreas dentro de la Empresa para revisiones de un proceso o actividad específica.

## APÉNDICE H: CONTROVERSIAS Y MULTAS

### CONTROVERSIAS

(2-27, 206-1)

#### 1. “Brasil: Potenciales sanciones regulatorias por presunta participación en conductas de cartel en licitaciones públicas”

En marzo de 2021, la Superintendencia General (SG) del Consejo Administrativo de Defensa Económica de Brasil (CADE) recomendó que las empresas de telecomunicaciones: Claro, Oi y Telefónica Brasil (Vivo) fueran sancionadas por participar en conductas de cartel en licitaciones públicas para contratos de servicios de internet. La investigación de CADE se inició tras una denuncia que alegaba que las empresas actuaron en consorcio para limitar la competencia entre ellas, especialmente en una subasta celebrada por el servicio de correos en 2015. La SG recomendó sancionar del 4% al 5% de las ventas brutas de 2016 de las empresas en el mercado de telecomunicaciones. La recomendación aún estaba sujeta a aprobación por parte del consejo de CADE.

El 25 de agosto de 2017, el Consejo Administrativo de Defensa Económica (“CADE”) inició un procedimiento administrativo basado en una denuncia presentada por British Telecom do Brasil (“BT”) contra Claro Brasil, Oi y Telefónica Brasil debido a presuntas prácticas anticompetitivas en la licitación pública No. 144/2015 de la Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, una empresa parte de la Administración Pública Brasileña. De manera más específica, las conductas denunciadas implicarían: (i) colusión a través de un consorcio para abstenerse de competir en licitaciones públicas causando efectos adversos al sector de las telecomunicaciones; y (ii) adopción de conductas unilaterales (negación del servicio y discriminación de precios) para impedir que BT participe en la referida licitación.

El 11 de mayo de 2022, el tribunal del CADE resolvió que Claro Brasil pagará una multa total de BRL\$395 millones (aprox. USD\$79 millones) entre otras multas impuestas a Oi y Telefónica Brasil. Sin embargo, todos los demandados presentaron un recurso de aclaración (embargos de declaração), lo cual resultó en una multa impuesta a Claro Brasil de BRL\$30 millones (aprox. USD\$6 millones) entre otras multas impuestas a Oi y Telefónica Brasil.

Claro Brasil aún está impugnando dicha sanción en sede judicial, misma que aún se encuentra pendiente de resolución final.

#### 2. “México: Multa de MXN 1.3 mil millones impuesta por el regulador de telecomunicaciones por presunto incumplimiento de las regulaciones sobre el intercambio de información de la subsidiaria Teléfonos del Noroeste”

En enero de 2020, América Móvil, S.A.B. de C.V. declaró mediante su informe regulatorio que su subsidiaria, Teléfonos del Noroeste, recibió una multa de MXN 1.3 mil millones (aproximadamente USD 69.7 millones) del Instituto Federal de Telecomunicaciones de México. Según América Móvil, la multa fue impuesta por su presunto incumplimiento en compartir información sobre la disponibilidad de infraestructura de telecomunicaciones. La compañía dijo que exploraría opciones legales para impugnar la sanción regulatoria.

En febrero de 2017, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”) emitió una medida de preponderancia según la cual Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (“Telnor”) tenía la obligación de poner a disposición en el Sistema Electrónico de Gestión (“SEG”) cierta información de infraestructura pasiva de telecomunicaciones como postes y pozos.

En octubre de 2017, el IFT llevó a cabo una inspección a Telnor y detectó en su sitio web www.telnor.com (no en el SEG) que la información sobre 1 poste (de 83,279) y 1 pozo (de 26,955) no estaban disponibles. Por lo tanto, en marzo de 2018, el IFT inició un procedimiento sancionador contra Telnor por la violación de dicha medida de preponderancia, y en enero de 2020 le impuso una multa por MXN\$1.3 mil millones de pesos.

Telnor presentó un recurso de amparo ante los Tribunales Judiciales para impugnar la multa, alegando que ha cumplido con su obligación de poner a disposición la información de infraestructura pasiva en el SEG, sistema utilizado para proporcionar servicios mayoristas, y argumentó que la multa impuesta es arbitraria, ilegal y desproporcionada, entre otras alegaciones.

La resolución de dicho recurso de amparo aún está pendiente de resolución final.

#### 3. “México: Multas de MXN 262.2 millones y MXN 9.3 millones impuestas por el regulador de telecomunicaciones por presunto incumplimiento de la ley de competencia relativa a prácticas monopólicas relativas de Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste [subsidiarias de América Móvil]”.

En noviembre de 2023, Teléfonos de México (Telmex) y Teléfonos del Noroeste (Telnor) recibieron multas de MXN 262.2 millones y MXN 9.3

millones respectivamente del Instituto Federal de Telecomunicaciones de México. Las multas fueron por la presunta práctica de discriminación y restricciones en los servicios de reventa. Las empresas impugnaron las sanciones ante las autoridades judiciales especializadas en competencia económica

En abril de 2019, la autoridad interna de antimonopolio del IFT inició una investigación a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (“Telmex”) y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (“Telnor”), resultado de una denuncia presentada por un operador local (Megacable) por realizar prácticas monopólicas relativas en el mercado relevante de la provisión de servicios locales mayoristas en México. Al concluir dicha investigación, el IFT resolvió imponer una multa a Telmex y Telnor cuyos montos aún están pendientes de determinar por dicha autoridad.

Dichas resoluciones han sido impugnadas por Telmex y Telnor ante los tribunales judiciales alegando que la autoridad, al llevar a cabo dicha investigación, no cumplió con las formalidades y requisitos obligatorios establecidos en las leyes antimonopolio relevantes, y las mismas aún están pendientes de resolución final.

#### 4. Alegaciones de dominio de mercado contra la subsidiaria de América Móvil, Claro, por diez operadores de telecomunicaciones colombianos

El 19 de enero de 2024, una carta firmada por varios operadores de redes móviles y operadores móviles virtuales (con excepción de Comcel) fue dirigida al Presidente de la República de Colombia, entre otros destinatarios. La carta expresaba ciertas preocupaciones sobre la presunta posición dominante de Comcel en el mercado de telecomunicaciones colombiano y la falta de acción por parte de las autoridades competentes, lo cual afecta tanto al mercado como a los usuarios, requiriendo medidas inmediatas para fomentar un entorno competitivo en el sector y asegurar el crecimiento sostenible y la mejora del servicio en el futuro.

El 22 de enero de 2024, Comcel emitió su respuesta mediante una carta dirigida al Ministro de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, por la cual reafirmaba que las inversiones de la compañía en todo el país tenían como objetivo continuar el desarrollo de sus servicios de telecomunicaciones, mejorando la calidad de sus ofertas y manteniendo la libertad de elección de los consumidores, entre otros beneficios.

El 24 de enero de 2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones emitió una resolución imponiendo ciertas medidas relacionadas con el mercado de servicios móviles, incluyendo la obligación de Comcel de ofrecer tarifas asimétricas para el servicio de roaming nacional automático en un número limitado de municipios y la obligación de Comcel de publicar una lista de ofertas de referencia con la finalidad de compartir la infraestructura pasiva a tarifas previamente aprobadas por el regulador.

Dicha resolución emitida por la autoridad reguladora podrá ser impugnada por Comcel ante los tribunales judiciales.

**5. Multa de COP 1.3 mil millones (USD 310k) impuesta por el regulador colombiano a la subsidiaria de América Móvil, Claro, por infracciones a la protección de datos personales**

En noviembre de 2020, Comcel lanzó una campaña promocional llamada "AMIGOS QUE TE PREMIA – REFIERE Y GANA". El 27 de junio de 2023, la Superintendencia de Industria y Comercio impuso una sanción a Comcel por un monto de COP\$1,306,289,600 (aprox. USD\$329,000) alegando la violación de las regulaciones de procesamiento de datos personales durante dicha campaña promocional. Tal sanción fue pagada en su totalidad por Comcel.

Se tomaron medidas de optimización para la Política de Tratamiento de Datos de Comcel y se instruyeron a los diferentes departamentos internos involucrados en dichas campañas promocionales para asegurar el cumplimiento total de las leyes aplicables de protección de datos personales.

**6. Investigación a la subsidiaria de América Móvil, Claro, por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia por presunta infracción de las reglas de competencia en banda ancha rural**

En diciembre de 2019, Comcel alcanzó un acuerdo en la forma de Contrato de Aporte con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ("MINTIC") para la prestación de servicios de internet a usuarios que califican en dos categorías socioeconómicas (Estratos 1 y 2) en ciertos municipios, entre otros requisitos específicos. Este acuerdo también proporciona ciertos subsidios públicos a Comcel para tal propósito.

El 9 de agosto de 2023, la Superintendencia de Industria y Comercio presentó un procedimiento sancionador contra Comcel alegando prácticas

de competencia restrictiva al ofrecer servicios de internet a 21,436 usuarios que no calificaban bajo dicho acuerdo.

El 22 de septiembre de 2023, Comcel presentó una impugnación dichas alegaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio y dicho procedimiento sancionador aún está pendiente de resolución final.

**7. Multa reducida a PEN 799,795 (USD 211,410) a la subsidiaria de América Móvil, Claro Perú, tras una apelación por incumplimiento de estándares de calidad en Perú**

En noviembre de 2020, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones ("OSIPTEL") inició un procedimiento sancionador contra Claro Perú por presunto un incumplimiento en los estándares de calidad en el servicio de internet móvil en cinco distritos durante el segundo semestre de 2019.

En agosto de 2021, OSIPTEL emitió una resolución sancionando a Claro Perú con una multa de PEN\$1,347,720 (aprox. USD\$356,000). En respuesta, la compañía alegó ciertas deficiencias observadas en el procedimiento de medición realizado por OSIPTEL. En enero de 2024, OSIPTEL emitió una resolución confirmando la sanción contra Claro Perú con una multa de PEN\$799,795 (aprox. USD\$211,586) por incumplimiento de los estándares de calidad en el servicio de internet móvil en tres distritos de los cinco distritos inicialmente alegados.

Claro Perú ha impugnado dicha resolución ante los tribunales nacionales y ésta se encuentra pendiente de resolución final.

**8. Multa de PEN 262.6k (USD 68.9k) impuesta a la subsidiaria de América Móvil, Claro Perú, por no informar a los suscriptores sobre el bloqueo de líneas en Perú.**

En febrero de 2023, OSIPTEL inició un procedimiento sancionador contra Claro Perú por un presunto incumplimiento de un mandato impuesto por OSIPTEL, el cual requería el bloqueo de equipos terminales móviles registrados como robados o perdidos

En julio de 2023, OSIPTEL emitió una resolución sancionando a Claro con una multa de PEN\$252,450 (aprox. USD\$66,800), la cual fue confirmada en enero de 2024.

Claro Perú ha llevado el caso a los tribunales nacionales y está pendiente de resolución final.

**9. Multa de PEN 6.3 millones (EUR 1.5 millones) impuesta a la subsidiaria de América Móvil, Claro Perú, desde 2020 por violar regulaciones sobre ventas itinerantes de tarjetas SIM en Perú**

Desde el año 2020, OSIPTEL ha impuesto varias sanciones a los operadores móviles en Perú por violar ciertas regulaciones específicas en la venta de tarjetas SIM a usuarios finales en puntos de venta no autorizados. El monto por dichas sanciones, al primer trimestre de 2023, excedían los PEN\$25.3 millones (aprox. USD\$6.7 millones).

A marzo de 2023, OSIPTEL ha sancionado a Claro Perú con multas que suman PEN\$6.3 millones (aprox. USD\$1.6 millones) por violar dichas regulaciones específicas

Todas estas multas han sido impugnadas por Claro Perú en los tribunales nacionales y las mismas aún están pendientes de resolución final.

**10. Multa de USD 1.6 millones impuesta a la subsidiaria de América Móvil, Claro Perú, por prácticas anticompetitivas en Perú**

En agosto de 2018, Telefónica presentó una denuncia ante OSIPTEL, por la cual argumentó que el uso de la banda de frecuencia de espectro de 2.5 GHz por Claro Perú, a través de ciertos contratos de comercialización con Olo y TVS, era ilegal y constituía una práctica antimonopólica.

En mayo de 2019, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones modificó ciertas disposiciones legales para reconocer un esquema de arrendamiento de espectro para el uso del espectro de terceros en lugar de un marco de comercialización. En cumplimiento con dichas disposiciones enmendadas, Claro Perú celebró un contrato de arrendamiento de espectro con Olo y TVS.

En mayo de 2022, OSIPTEL emitió una resolución sancionando a Claro Perú con una multa de PEN\$6,400,000 (aprox. USD\$1.6 millones).

Dicha resolución ha sido impugnada en los tribunales nacionales y la misma aún está pendiente de resolución final.

## APÉNDICE I: CERTIFICACIONES

### ANEXO POR PAÍS / OPERACIÓN

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Telcel</b>	ISO 45001
	ISO 9001
	ISO/IEC 20000-1
	ISO/IEC 27001
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
<b>Telmex</b>	ANSI/TIA-942-B:2017
	Avaya Diamante
	AWS: Socio Consultor Avanzado
	AWS: Socio del Sector Público
	Calidad Ambiental Nivel de Desempeño 2
	Cisco: Acuerdo Empresarial para Colaboración, Socio Autorizado UC TP PC
	Cisco: Acuerdo Empresarial DNA. Socio Autorizado - Conmutación y Enrutamiento Inalámbrico
	Cisco: Acuerdo Empresarial para Colaboración. Socio Autorizado VTO
	Cisco: Acuerdo Empresarial para Meraki, Socio Autorizado
	Cisco: Acuerdo Empresarial para el Plan de Flexibilidad de Colaboración. Socio Autorizado
	Cisco: Acuerdo Empresarial para el Plan de Flexibilidad de Colaboración en Llamadas en las Instalaciones, Socio Autorizado
	Cisco: Acuerdo Empresarial para el Plan de Flexibilidad de Colaboración en Reuniones en Instalaciones. Socio Autorizado
	Cisco: Acuerdo Empresarial para la Seguridad
	Cisco: Arquitectura de Colaboración Avanzada
	Cisco: Arquitectura de Redes Empresariales Avanzadas

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Telmex</b>	Cisco: Centro de Datos Avanzado
	Cisco: Centro de Contacto Unificado Empresarial
	Cisco: Certificación Multinacional
	Cisco: Colaboración SaaS Autorizado
	Cisco: Especialización Master en Seguridad
	Cisco: Experiencia del Cliente Especializada
	Cisco: Integrador de Oro
	Cisco: Poder de la Simplicidad para Infraestructura como Servicio
	Cisco: Poder de la Simplicidad para Automatización Segura SD-WAN
	Cisco: Poder de la Simplicidad para UC y Servicios Basados en HCS
	Cisco: Proveedor Oro
	Cisco: Seguridad Avanzada
	Cisco: Servicio Validado Potenciado para Catalizador SD-WAN
	Cisco: Servicio Validado Potenciado para Meraki SD-WAN
	Cisco: Servicio Validado Potenciado para Seguridad Meraki
	Cisco: Socio Registrado
	Cisco: Umbrella para Proveedores de Servicios de Seguridad Gestionados Especializados
	Cisco: Webex Contact Center Especializado
	Dell Socio Platino
	Empresa Socialmente Responsable (ESR)
Experiencia en Servicio de Migración de Bases de Datos a Oracle Cloud	
Experiencia en Servicios de Oracle en Gestión de Datos de Plataformas en la Nube	

Si está interesado en más detalles, como la cobertura específica, el número de certificado o la validez del certificado, por favor póngase en contacto con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Telmex</b>	Experiencia en Servicios de Oracle en Gestión de Plataformas en la Nube CSPE
	Experiencia en Ventas de Exadata Database Machine
	Experiencia en Ventas de Oracle E-Business Suite
	Experiencia en Ventas de Sitemas x86
	Expreiencia en Ventas de Oracle Solaris
	Experiencia en Ventas de Oracle Siebel
	Experiencia en Ventas de Oracle StorageTek Tape Storage
	Experiencia en Ventas de Planificación de Recursos Empresariales de Oracle
	Experiencia en Ventas de Plataformas en la Nube de Oracle
	Experiencia en Ventas de Servidores Oracle SPARC
	IBM Revendedor de Hardware Directo
	IBM Socio Platino
	ICREA N3
	ICREA N4
	ICREA N5
	ICREA N6
	ISO 14001
	ISO 18788
	ISO 22301
	ISO 27001
ISO 27002 (Dictamen)	
ISO 27005 (Dictamen)	

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Telmex</b>	ISO 27014 (Dictamen)
	ISO 27017
	ISO 27018
	ISO 27701
	ISO 31000 (Dictamen)
	ISO 37001
	ISO/IEC 38500 (Dictamen)
	ISO 45001
	ISO 9001
	ISO/IEC 20000-1
	ISO/IEC 27001-1
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
	Microsoft Azufre
	Microsoft Productividad Oro en Cloud
	Microsoft Socio Oro en Centro de Datos
	Microsoft Socio Oro en la Plataforma Cloud
	Microsoft Socio Oro en Soluciones para PyMEs
	NMX-R-025-SCFI-2015
	Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación
	Oracle Miembro de la Red de Socios
PCI DSS	
Proteccion Contra Incendios en Data Center	

Si está interesado en más detalles, como la cobertura específica, el número de certificado o la validez del certificado, por favor póngase en contacto con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Telmex</b>	Socio Revendedor de Genesys Cloud Nivel Bronce
	SOC 1 Tipo II   ISAE 3402
	SOC 1 Tipo II   ISAE 3416   SSAE 18
	TELDAT Socio Oro
	TELDAT: Certificado de Arquitectura de Redes y Soluciones Empresariales
	TELDAT: Certificado Seguridad Informática y de TI
	Ventaja de Socio de Google Cloud
	Vmware Cloud proveedor principal
<b>AMCO</b>	ISO 45001
	Mejor Lugar para Trabajar
<b>Global Hitss</b>	CMMI DEV Level 5
	CMMI DEV Level 3
	CMMI SVC Level 3
	Expansión.Las 500 empresas más importantes de México
	ISO 27001
	ISO 45001
	ISO 9001
	Esquema de Autoregulación Vinculante
<b>Telvista</b>	ISO 9001
	Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes
	PCI DSS 3.2.1
	SOC 2 Tipo II

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Guatemala</b>	Mejor Lugar para Trabajar
<b>Costa Rica</b>	Marca País, Esencial Costa Rica
<b>El Salvador</b>	ISO 45001
	Mejor Lugar para Trabajar
<b>Honduras</b>	ISO 45001
<b>Nicaragua</b>	ISO 45001
	Mejor Lugar para Trabajar
<b>Brazil (Claro &amp; BCC)</b>	ISO 14001
	ISO 27001
	ISO 9001
	Mejor Lugar para Trabajar
<b>Colombia</b>	Certificado SAP: Cloud e Infraestructura de Operaciones
	Certificado SAP: Operaciones de Hosting
	Certificado SAP: Operaciones HANA
	ICREA (HSHA-WCQA) Level 5
	ICREA MEDELLIN ( S-WCQA) Level 4
	Informe Auditoría de Estándares Mínimos del SG-SST 2022 (Resolución 0312 DE 2019)
	ISO 14001
	ISO 20000
	ISO 27001

Si está interesado en más detalles, como la cobertura específica, el número de certificado o la validez del certificado, por favor póngase en contacto con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Colombia</b>	ISAE 3402
	ISO 45001
	ISO 9001
	PCI DSS 3.2.1.
	RUC: Registro Único para Contratistas
	Sello Empresa Incluyente
	Sello Oro Equipares
	Sello Verde Eco II
<b>Ecuador</b>	ISO 14001
	ISO 27001
	ISO 45001
	ISO 9001
	PCI DSS 3.2.1.
	Tier III Certificación de Design Data Xperience
<b>Argentina</b>	ISO / IEC 20000
	ISO 45001
	Mejor Lugar para Trabajar
<b>Uruguay</b>	ISO 45001
	ISO 9001

Si está interesado en más detalles, como la cobertura específica, el número de certificado o la validez del certificado, por favor póngase en contacto con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Peru</b>	Distintivo Empresa con Gestión Sostenible
	Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta a Incidentes
	ISO 27001
	ISO 37001
	ISO 45001
	ISO 9001
	MERCO ESG
	MERCO Reputación Corporativa
	MERCO Talento
	Ranking Par 2021
<b>Paraguay</b>	ISO 45001
<b>Puerto Rico</b>	ISO 45001
	PCI DSS 3.2.1
<b>Dominican Republic</b>	ISO 45001
	Mejor Lugar para Trabajar
	Operador Económico Autorizado de la República Dominicana / Dominican Republic (OEA-RD)
	PCI DSS 3.2.1
	Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el trabajo
	Sello Buenas Prácticas Inclusivas: Categoría Agente de Inclusión
	Sello Platino - Igualando RD
Tier II Facilites	
<b>Austria</b>	BGF (Gütesiegen Berufliche Gesundheitsförderung)
	Eco Datacenter
	EMAS

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Austria</b>	EN 50518
	EN 50600 para diseño
	ISO 14001
	ISO 18295-1
	ISO 19600
	ISO 20000
	ISO 27001
	ISO 37001
	ISO 45001
	ISO 50001
	ISO 9001
<b>Bielorrusia</b>	ISO 14001
	ISO 45001
	ISO 9001
	ISO/IEC 27001
	PCI DSS
	Tier III Instalaciones del Centro de Datos
<b>Bulgaria</b>	Cisco Socio Oro
	ISO 14001
	ISO 20000-1

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Bulgaria</b>	ISO 27001
	ISO 27701
	ISO 30301
	ISO 37001
	ISO 39001
	ISO 45001
	ISO 9001
<b>Croacia</b>	ISO 14001
	ISO 22301
	ISO 27001
	ISO 45001
	ISO 9001
	ISO/IEC 27017
<b>Macedonia</b>	PCI DSS 3.2.1.
	TIER III Design
	ISO 14001
	ISO 20000-1
	ISO 22301-1
	ISO 27001
	ISO 27018
ISO 45001	
ISO 9001	

Si está interesado en más detalles, como la cobertura específica, el número de certificado o la validez del certificado, por favor póngase en contacto con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Serbia</b>	ISO 14001
	ISO 19600
	ISO 27001
	ISO 37001
	ISO 45001
	Empresa Amigable con la Familia
<b>Eslovenia</b>	EMAS
	ISO 14001
	ISO 22301
	ISO/IEC 27001
	ISO 45001
	Mejor Lugar para Trabajar
	Mejor Red Móvil 2023

Si está interesado en más detalles, como la cobertura específica, el número de certificado o la validez del certificado, por favor póngase en contacto con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

## ANEXO POR TEMA: CALIDAD

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
Telcel	ISO 9001
Telmex	ISO 9001 <sup>(4)</sup>
Global Hitss	ISO 9001 <sup>(4)</sup>
Telvista	ISO 9001
	Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes / Global Quality Model for Customer Interaction
Brasil (Claro & BCC)	ISO 9001
Colombia	ISO 9001
Ecuador	ISO 9001
Uruguay	ISO 9001

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
Perú	ISO 9001
Austria	ISO 9001 <sup>(2)</sup>
Bielorrusia	ISO 9001
Bulgaria	ISO 9001
Croacia	ISO 9001
Macedonia	ISO 9001

50% de los países cuentan con certificaciones de gestión de calidad como ISO 9001 o ISO 17025, por mencionar algunas.

86% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones de gestión de calidad como ISO 9001 o ISO 17025, por mencionar algunas.

<sup>1</sup> El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

## ANEXO POR TEMA: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
Telcel	ISO 45001
Telmex	ISO 45001
AMCO	ISO 45001
Global Hitss	ISO 45001 <sup>(2)</sup>
El Salvador	ISO 45001
Honduras	ISO 45001
Nicaragua	ISO 45001
Colombia	Informe Auditoria de Estándares Mínimos del SG-SST 2022 (Resolución 0312 DE 2019).
	ISO 45001 <sup>(3)</sup>
Ecuador	ISO 45001
Argentina	ISO 45001 <sup>(2)</sup>
Paraguay	ISO 45001
Uruguay	ISO 45001
Peru	ISO 45001

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
Puerto Rico	ISO 45001
República Dominicana [Claro, Amov y Opitel]	Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el trabajo <sup>(2)</sup>
Austria	BGF (Gütesiegen Berufliche Gesundheitsförderung) / Health and Safety
	ISO 45001
Bielorrusia	ISO 45001
Bulgaria	ISO 45001
Croacia	ISO 45001
Macedonia	ISO 45001
Serbia	ISO 45001
Eslovenia	ISO 45001

91% de los países cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud, como ISO 45001 o similar.

77% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud, como ISO 45001 o similar

<sup>1</sup> El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

## ANEXO POR TEMA: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE DATOS

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Telcel</b>	ISO/IEC 27001
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
<b>Telmex</b>	Cisco: Enterprise Agreement for Security
	Cisco: Master Security Specialized
	Cisco: Advanced Security
	ISO 27002 (Dictamen)
	ISO 27005 (Dictamen)
	ISO 27014 (Dictamen)
	ISO 27017
	ISO 27701
	ISO 27018
	ISO/IEC 27001-1 <sup>(4)</sup>
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
<b>Global Hitss</b>	Esquema de Autoregulación Vinculante
	ISO 27001
<b>Telvista</b>	PCI DSS 3.2.1
	SOC 2 TYPE II
<b>Brasil (Claro &amp; BCC)</b>	ISO 27001 <sup>(3)</sup>
<b>Colombia</b>	ISO 27001
	PCI DSS 3.2.1.
<b>Ecuador</b>	ISO 27001
	PCI DSS 3.2.1.

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Perú</b>	ISO 27001
	Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta a Incidentes
<b>Puerto Rico</b>	PCI DSS 3.2.1
<b>República Dominicana (Claro, Amov y Opitel)</b>	PCI DSS 3.2.1 <sup>(2)</sup>
<b>Austria</b>	ISO 27001
<b>Bielorrusia</b>	ISO/IEC 27001 <sup>(3)</sup>
	PCI DSS
<b>Bulgaria</b>	ISO 27001
	ISO 27701
<b>Croacia</b>	ISO 27001
	PCI DSS 3.2.1.
<b>Macedonia</b>	ISO/IEC 27017
	ISO 27001
<b>Serbia</b>	ISO 27018
	ISO 27001
<b>Eslovenia</b>	ISO/IEC 27001

64% de los países cuentan con certificaciones de gestión de seguridad de la información o privacidad de datos.

92% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificaciones de gestión de seguridad de la información o privacidad de datos.

<sup>1</sup> El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

## ANEXO POR TEMA: MEDIOAMBIENTE Y ENERGÍA

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Telmex</b>	Calidad Ambiental Nivel de Desempeño Nivel 2 <sup>(70)</sup>
	ISO 14001
<b>Brazil (Claro &amp; BCC)</b>	ISO 14001 <sup>(2)</sup>
<b>Colombia</b>	ISO 14001
	Eco II Green Seal
<b>Ecuador</b>	ISO 14001
<b>Austria</b>	EMAS
	ISO 14001
	ISO 50001
<b>Bielorrusia</b>	ISO 14001
<b>Bulgaria</b>	ISO 14001
<b>Croacia</b>	ISO 14001
<b>Macedonia</b>	ISO 14001
<b>Serbia</b>	ISO 14001
<b>Eslovenia</b>	EMAS
	ISO 14001

50% de los países cuentan con certificados de gestión ambiental o energética.

53% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificados de gestión ambiental o energética.

Nota: El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

## ANEXO POR TEMA: ANTISOBORNO

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN <sup>1</sup>
<b>Telmex</b>	ISO 37001 <sup>(2)</sup>
<b>Perú</b>	ISO 37001
<b>Bielorrusia</b>	ISO 37001
<b>Bulgaria</b>	ISO 37001

18% de los países cuentan con certificados antisoborno.

18% de las operaciones (ponderado por ingresos totales) cuentan con certificados antisoborno.

<sup>1</sup> El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com).

## APÉNDICE J: ASOCIACIONES Y CÁMARAS EMPRESARIALES

### ASOCIACIONES DONDE PARTICIPAMOS

(2-28)

Formamos parte de asociaciones y cámaras empresariales, nacionales e internacionales, que apoyan a la industria de la que formamos parte o se benefician de alguna manera.

<b>América Móvil</b>	The Foundation for the Global Compact	<b>Bielorrusia</b>	Association of Information and Communication Technology Organizations (Belinfocom)
	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (previously AHCJET)		European Belarusian Business Association (EBBA)
	Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)		Belarusian Association of Computer Sports (BACS)
	Union Internationale des Telecommunications (UIT)		
<b>A1 Telekom Austria Group</b>	5GAA–5G Automotive Association e. V.	<b>Brasil</b>	Associação Brasileira de TV por Assinatura
	Next Generation Mobile Networks Alliance		Associação Brasileira de Recursos Telecom
	respACT		Associação Nacional de Operadores de Celulares
	ETNO		Conselho de Desenvolvimento Econômico e SocialC
	UN Global Compact		Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil) —since 2020, Conexis Brasil Digital
<b>Austria</b>	Code of Conduct on Data Centres Energy Efficiency		Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE)
	saferinternet.at		Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)
<b>Argentina</b>	Cámara de Comercio Argentina Mexicana (CCAM)	<b>Bulgaria</b>	Bulgarian Red Cross
	Cámara Argentina de Internet (CABASE)		Bcause Foundation
	Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM)		Bulgarian Donors Forum
	Asociación GSM (GSMA)		Bulgarian Business Leaders Forum
	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASJET)		National Foster Care Association
	Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)		National Children's Network
	Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina (CICOMRA)		Bulgarian Association for People Management
	Cámara de Sociedades		Council of Women in Business in Bulgaria
	Cámara Argentina de comercio (CAC)		Confederation of Employers and Industrialists in Bulgaria
	Bulgarian Industrial Association		

<b>Bulgaria</b>	American Chamber of Commerce in Bulgaria
	Deutsch-Bulgarische Industrie- und Handelskammer
	Hellenic Business Council in Bulgaria
	Association for the protection of the legal broadcasting
	Association for electronic communications
	Alliance of technology industry
	IAB Bulgaria
	Bulgarian Association of Advertisers
	Bulgarian Public Relations Association
<b>Colombia</b>	Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (ANDESCO)
	Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)
	Cámara de Comercio Colombo Mexicana
	Asociación de Empresarios de Colombia (ANDI)
	Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMOVIL)
	Asociación GSM (GSMA)
	Cámara de Comercio Colombo Americana (AMCHAM)
	Cámara de Comercio Electrónico (CCE)
<b>Costa Rica</b>	Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación
	Cámara de Infocomunicación y Tecnología
	Cámara de Comercio Americana Costarricense
	Cámara de Industria y Comercio Costa Rica-México
	Alianza de Empresas para el Desarrollo
<b>Croacia</b>	UN Global Compact
	Croatian Business Council for Sustainable Development

<b>República Dominicana</b>	Acción Empresarial por la Educación (EDUCA)
	Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)
	Asociación de Empresas de Comunicaciones y Tecnología (COMTEC)
	Asociación Dominicana de Empresas FINTECH (ADOFINTECH)
	Asociación de Industrias de la Región Norte (AIREN)
	Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)
	Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de la Vivienda (ACOPROVI)
	Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIEX)
	Asociación Hoteles y Turismo de la República Dominicana (ASONAHORES)
	Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE)
	Asociación Nacional de Usuarios No Regulados (ANUNR)
	Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAM)
	Cámara de Comercio Dominicano Mexicana (CADOMEX)
	Cámara de Comercio y Producción de Santiago (CCPS)
	Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD)
	Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM)
	Consejo Nacional Empresa Privada (CONEP)
	Fundación Dominicana de Desarrollo, Inc. (FDD)
	Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS)
	Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)
Cámara Dominicana de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Cámara TIC)	
<b>Ecuador</b>	Asociación de Empresas Proveedoras de Internet
	Cámara de Comercio de Quito
	Cámara de Comercio de Guayaquil

<b>Ecuador</b>	Cámara Binacional de Comercio Ecuador–México
	Cámara de Industrias de Guayaquil
	Cámara Ecuatoriano Británica de Guayaquil
	Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL)
<b>El Salvador</b>	Cámara Americana de Comercio de El Salvador (AMCHAM)
	Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP)
	Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL)
	Cámara Salvadoreña de Telecomunicaciones (CASATEL)
	Cámara Salvadoreña de la Construcción (CASALCO)
<b>Guatemala</b>	Cámara de Comercio de Guatemala (CCG)
	Cámara de Industria de Guatemala (CIG)
	Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana (CAMEX)
	Fundación de Empresarios Mexicanos (FUNDAMEX)
	Cámara de Comercio Guatemalteco-Americana (AMCHAM)
<b>Global Hitss</b>	Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI)
<b>Honduras</b>	Cámara de Comercio e Industrias de Siguatepeque
	Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa
	Cámara de Comercio e Industrias de Puerto Cortes
	Cámara de Comercio e Industrias de Progreso Yoro
	Cámara de Comercio e Industrias de Roatan
	Cámara de Comercio e Industrias de Tela
<b>México</b>	Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)
	Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de comercial
	Consejo Coordinador Empresarial
	Confederación patronal de la República Mexicana

<b>Nicaragua</b>	Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)
	Cámara de Industria y Comercio Mexicana Nicaragüense (CAMEXNIC)
	Cámara de Industria y Comercio Nicaragüense Costarricense (CADICONIC)
<b>Macedonia del Norte</b>	Gender Equality Alliance (GEA)
	Macedonian Association of IT industry (MASIT)
	AmCham
	Macedonian Chamber
<b>Paraguay</b>	Red Cross
	Cámara de Operadores Móviles del Paraguay (COMPy)
	Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación (CERNECO)
	Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP)
	Federación de la Producción, la Industria y el Comercio (FEPRINCO)
<b>Perú</b>	Red Paraguaya de Empresas Inclusivas (RPEI)
	Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
	Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ)
	Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
	Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CONAR)
	Asociación GSMA
<b>Puerto Rico</b>	Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
	Sociedad Nacional de Industrias (SNI)
	Asociación de Industriales
<b>Serbia</b>	Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo
	Alianza Puertorriqueña de Telecomunicaciones
	National Alliance for Local Economic Development (NALED)
<b>Serbia</b>	AmCham Serbia
	The Serbian Association of Managers (SAM)

<b>Serbia</b>	Foreign Investors Council (FIC)
	Slovenian Business Club (SPK)
	Association of Business Women in Serbia
	Chamber of Commerce and Industry of Serbia
	Global System for Mobile Communications (GSMA)
	Business Association of Slovenia and Serbia (BASS)
	Association for the affirmation of the potential of women (AFA)
	Chamber of Italian Serbian businessmen
	UN Global Compact <sup>1</sup>
	The Responsible Business Forum
<b>Eslovenia</b>	CER Center of energy efficiency solutions
	AmCham Commission for Sustainable Growth
	GSMA 5G IoT Strategy Group

<b>Eslovenia</b>	Diversity Charter
	SRIP Smart Cities and Communities
	Chamber of Commerce and Industry of Slovenia
	Managers' Association of Slovenia
	UN Global Compact
	Forum EMS
<b>Telcel</b>	Green Network
	Asociación Mexicana de Internet
<b>Uruguay</b>	Asociación Nacional de Telecomunicaciones
	GSM Association
<b>Estados Unidos – Claro Enterprise Solutions</b>	Columbia University, Center for Technology Management

<sup>(1)</sup> La red local del Pacto Mundial de Naciones Unidas en Serbia está en proceso de cambiar su estatus legal y registrarse como entidad jurídica formal. A1 Serbia está interesada en ser una de las empresas fundadoras de una organización local en Serbia y sin duda será un miembro. El proceso sigue su curso

## APÉNDICE K: ÍNDICE SASB

[418-1]

MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)				
TEMA	CÓDIGO	MÉTRICA CONTABLE	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA 2023
Huella ambiental de la empresa	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida	GigaJoules	24,018,316
		(2) Porcentaje de electricidad de la red	%	62%
		(3) Porcentaje de energía renovable	%	38%
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	(1) Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes	NA	Ver página 88 y 89
	TC-TL-220a.2	(2) Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	Número	2.4%
	TC-TL-220a.3	(3) Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes.	Tipo de cambio del informe	Ver página 87 y 185
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades de justicia.	Número	Ver página 89
		(2) Número de clientes cuya información fue solicitada.	Número	Ver página 89
		(3) Porcentaje que resulta en la divulgación.	%	Ver página 89
Seguridad de Datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de brechas de datos.	Número	Ver página 87 y 185
		(2) Porcentaje que involucra información personal identificable.	%	0
		(3) Número de clientes afectados.	Número	0
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros	NA	Ver página 87
Gestión del fin de vida de los productos	TC-TL-440a.1*	(1) Materiales recuperados de la operación y a través de programas de acopio	Toneladas Métricas	Ver páginas 29, 30, 112 y 113
		(2) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reusados	%	0.1%
		(3) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reciclados	%	72.1%
		(4) Porcentaje de materiales que fueron depositados en vertederos (%)	%	22.7%

\* Información sobre el total de residuos, incluyendo los residuos operativos y los programas de recuperación.

MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)				
TEMA	CÓDIGO	MÉTRICA CONTABLE	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA 2023
Comportamiento competitivo e internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a las regulaciones del comportamiento anticompetitivo.	Tipo de cambio del informe	0
	TC-TL-520a.2**	(1) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	Megabits por segundo	15.1
		(2) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	Megabits por segundo	15.1
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el peering de pago, el zero rating y las prácticas relacionadas.	NA	Ver página 101
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Duración media de la interrupción del sistema (red fija y móvil)	Disrupciones por usuario	19.4
		(1) Frecuencia media de interrupción del sistema (red fija y móvil)		3%
		(2) Duración media de la interrupción del cliente (red fija y móvil)	Horas por usuario	0.32 hrs
	TC-TL-550a.2	Gestión de sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	NA	Ver página 48
Métricas de Actividad	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	Número	310.1
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	Número	73.7
		Número de conexiones de banda ancha fija (millones)	Número	32
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en petabytes.	Petabytes	13,620

\*\* Información de la red móvil en México a diciembre de 2020. No hacemos distinción entre el contenido propio y el contenido comercialmente asociado versus el contenido no asociado.

## APÉNDICE L: REVELACIÓN SOBRE GOBERNANZA ASLG Y CLIMA

[ 2-9, 2-13 ]

### DIVULGACIÓN TCFD

Estamos comprometidos con las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (TCFD por sus siglas en inglés) con el fin de publicar información clara, exhaustiva y de alta calidad sobre los impactos del cambio climático en las operaciones de América Móvil. Así como, avanzar en cuantificar las implicaciones financieras en todas nuestras operaciones.

En las siguientes secciones cubriremos los cuatro segmentos de TCFD:

1. GOBERNANZA ASLG
2. ESTRATEGIA
3. GESTIÓN
4. MÉTRICAS Y OBJETIVOS

### GOBERNANZA ASLG

#### Supervisión del Consejo

##### Procesos y Roles

Para asegurar una comunicación efectiva, colaboración y alineación con el Consejo de Administración, realizamos al menos cinco reuniones del Consejo cada año. Si es necesario, se organizan sesiones adicionales o independientes a solicitud. La Alta Dirección de América Móvil informa al Consejo sobre el desempeño financiero y operativo de la empresa, incluyendo comparaciones presupuestarias, pronósticos y variaciones significativas con el objetivo de recibir recomendaciones informadas que definen la estrategia de nuestra empresa.

Antes de cada reunión del Consejo, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias se reúne con miembros de la Alta Dirección, incluyendo al Director Financiero, el Director Jurídico, el Oficial de Cumplimiento, el

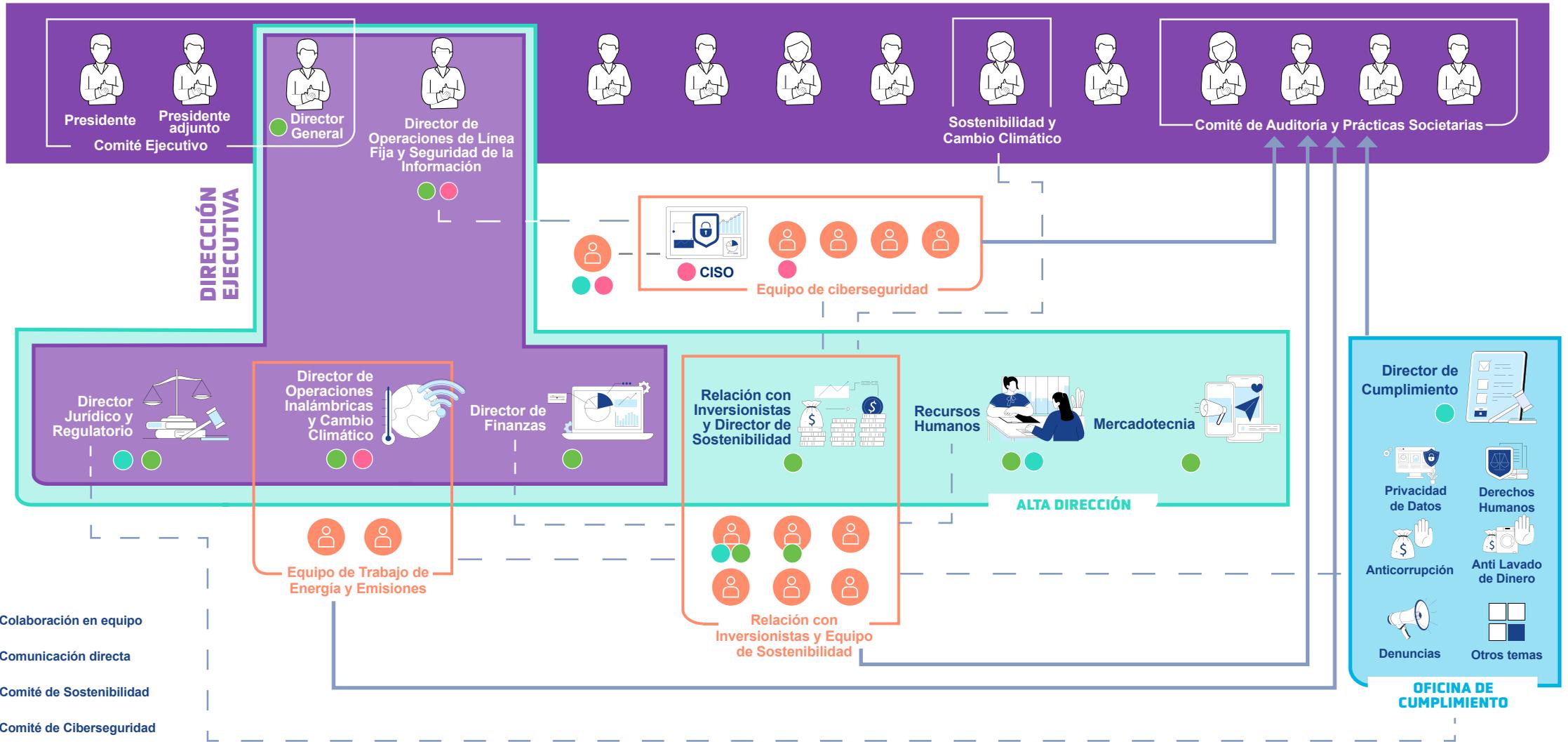
Director de Sustentabilidad y el Director de Seguridad de la Información. En conjunto presentan informes integrales de sus respectivas áreas para asegurar una supervisión efectiva por parte del comité respecto a los informes financieros, controles internos, cumplimiento, sustentabilidad, ciberseguridad, cambio climático y gestión de riesgos de la empresa. El material de apoyo presentado en estas reuniones está disponible para consulta de todos los miembros del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias a través de una plataforma segura.

El siguiente diagrama explica los roles y responsabilidades de los miembros del Consejo y de la Alta Dirección con respecto a temas materiales específicos como: ciberseguridad, cumplimiento, sustentabilidad y cambio climático. Además, muestra el flujo de información entre el equipo de Sustentabilidad, el equipo de Ciberseguridad, el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones y la Oficialía de Cumplimiento con el Consejo de Administración.

# GOBIERNO CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL

[ 2-12, 2-14 ]

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



(Algunos miembros no están representados en este diagrama)

### Experiencia

El conocimiento y la experiencia de los miembros de nuestro Consejo en finanzas, administración, industria de telecomunicaciones, sustentabilidad, temas relacionados con el clima y gestión de riesgos han sido fundamentales para el éxito de la empresa.

Ocasionalmente, buscamos proporcionar capacitación sobre temas específicos que se consideran necesarios para la planeación estratégica. Por ejemplo, con respecto a la sustentabilidad y temas relacionados con el clima, un miembro del consejo participó en un programa realizado por Chapter Zero bajo la Iniciativa de Gobernanza Climática sobre Gobernanza de los riesgos climáticos para asegurar la preparación en temas como: el contexto global y las implicaciones económicas del cambio climático en los negocios, el rol y las responsabilidades del consejo ante la emergencia climática, los desafíos relacionados con la transición hacia una economía carbono neutral, la metodología TCFD, el financiamiento sustentable y otras metodologías de reporte, así como la identificación de las necesidades y desafíos del Consejo para abordar el cambio climático de manera efectiva.

### Resultados

Con base en las discusiones y recomendaciones de los miembros de nuestro Consejo, la Alta Dirección diseña planes estratégicos e iniciativas que serán implementados por la organización. Además, se definen indicadores relevantes para medir el desempeño, así como el presupuesto y las ambiciones desde las perspectivas operativa y financiera, junto con todas las dimensiones ASLG, que incluyen riesgos y oportunidades relacionados con el clima.

### **Supervisión de la Alta Dirección**

#### Procesos y Roles

Los miembros de la Alta Dirección son responsables de comunicar y ejecutar las decisiones estratégicas tomadas por el consejo a toda la organización, tanto a nivel corporativo como en nuestras subsidiarias. También son responsables de impulsar los resultados financieros, operativos y ASLG en línea con el presupuesto; dar seguimiento al progreso de los objetivos de la empresa, asegurando las capacidades de los empleados; mitigar riesgos y capitalizar oportunidades (incluidas las relacionadas con el clima).

Cabe destacar que los miembros de la Alta Dirección son responsables del progreso de temas materiales específicos como ciberseguridad, cumplimiento, sustentabilidad y cambio climático.

#### Supervisión de los Equipos ASLG

Nuestra estrategia ASLG se elabora de manera coordinada a nivel corporativo y se implementa a nivel de subsidiaria por los siguientes equipos:

- La Oficina de Cumplimiento: ética, privacidad de datos, derechos humanos, anticorrupción, prevención de lavado de dinero, entre otros.
- El equipo de Ciberseguridad: seguridad de infraestructura crítica y de la red, protección de datos, IoT, controles de seguridad, contraseñas seguras, malware/ransomware, entre otros.
- El Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones: gestión de emisiones, energía, economía circular, colaboración con la cadena de valor, entre otros.
- El equipo de Sustentabilidad: ética, privacidad de datos, derechos humanos, protección de datos, gestión de emisiones, energía, economía circular, colaboración con la cadena de valor, entre otros.

Todos ellos son responsables de definir acciones estratégicas en temas ASLG, establecer objetivos corporativos y dar seguimiento a su avance, implementar iniciativas para lograr nuestra alineación a mejores prácticas y estándares al desarrollar o modificar políticas y procesos internos.

Habitualmente las iniciativas ASLG requieren de la participación de personas de distintas áreas de la empresa. Por esta razón, el trabajo en equipo entre los diferentes grupos de trabajadores es crucial. Frecuentemente, los empleados necesitan formación o nuevas habilidades y conocimientos para cumplir efectivamente con las tareas relacionadas a temas ASLG. Los equipos ASLG mencionados juegan un papel esencial para asegurar que todos los miembros de una dada iniciativa estén bien preparados para contribuir a los objetivos de sustentabilidad de la empresa.

Los equipos ASLG recopilan y analizan las expectativas y preocupaciones de diversos grupos de interés. Además, realizan un seguimiento del desempeño de nuestra empresa comparado con el resto de la industria, lo que nos permite identificar y gestionar tanto riesgos como oportunidades eficazmente.

### Resultados

La Alta Dirección y el equipo directivo, que incluye al Oficial de Cumplimiento, Director de Seguridad de la Información, Director de Sustentabilidad y el líder del Cambio Climático, promueven nuestra cultura ASLG dentro de la empresa. Su conocimiento y comprensión de los temas ASLG, así como su compromiso para cumplir con los altos estándares son fundamentales para alcanzar nuestras metas y objetivos..

### **MÉTRICAS Y OBJETIVOS CLIMÁTICOS**

Objetivo	Métricas Asociadas	Detalles Adicionales
Reducción del 52% en las emisiones absolutas de los alcances 1 y 2 para 2030 en comparación con los niveles de 2019.	Gestión de emisiones de Alcance 1. Consumo de diésel para moto generadores; migración a soluciones híbridas.  Gestión de emisiones de Alcance 2. Migración a energía limpia/renovable y autogeneración. Consumo de energía. Iniciativas de eficiencia energética.	p. 25, 28, 111-112 p. 23, 25, 32-33, 110-111 p. 23, 24, 27, 110 p. 23, 26, 110
Reducción del 14% en las emisiones absolutas del Alcance 3 para 2030 en comparación con los niveles de 2019.	• Medición de emisiones de Alcance 3. Gestión de residuos.	p. 29-31
Cero emisiones netas para 2050.	• Emissions reduction gap to fulfill target by subsidiary	p. 33

### **Otras métricas**

- Operaciones con esquema de incentivos vinculados a ASLG para algunos de sus empleados e indicadores relacionados a tales incentivos.
- Número de activos vulnerables a riesgos físicos asociados con el cambio climático.
- Número anual de desastres naturales que afectan a nuestras subsidiarias.
- Costo anual estimado asociado con riesgos físicos y desastres naturales.

### **GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS**

#### **Evaluación de Riesgos Climáticos Físicos**

En 2023, iniciamos una evaluación exhaustiva los riesgos relacionados con cuatro eventos climáticos: ciclones, inundaciones, incendios forestales y variación de temperatura, para un total de más de 360,000 activos de América Móvil y sus subsidiarias; siendo los más importantes dentro de 15

países de América Latina. Por primera vez, se evaluaron inundaciones e incendios forestales.

La evaluación anterior se realizó a nivel de país para ciclones, olas de calor, disponibilidad de agua, aumento del nivel del mar, tormentas de nieve y tornados.

Metodología de la Evaluación

Para el estudio, los activos se geo-referenciaron utilizando un sistema de información geográfica con coordenadas de longitud y latitud. En caso de que no estuvieran disponibles esos datos, se les atribuyeron valores de longitud y latitud utilizando otra información geográfica asociada como códigos postales.

• **Ciclones e Inundaciones**

La exposición de los activos a eventos de ciclones e inundaciones se evaluó bajo tres escenarios:

a) Escenario base: Este escenario representa el análisis histórico del efecto de estas amenazas, utilizando la metodología para construcción del índice de peligro desarrollada por el Centro Nacional de Prevención de Desastres de México (CENAPRED). Por lo tanto, este escenario consideró información histórica sobre las amenazas sin tener en cuenta el cambio climático.

b) Escenario RCP 6.0 (+3.1 a 3.7 °C): En este escenario, las emisiones alcanzan su pico alrededor de 2080 y luego disminuyen. Las proyecciones de temperatura bajo RCP 6.0 incluyen un calentamiento global continuo hasta 2100 en el que los niveles de CO2 aumentan a 670 ppm, causando un aumento de la temperatura global entre 3.1 y 3.7 °C.

c) Escenario RCP 8.5 (+4.1 a 4.8°C): Este escenario toma como base los cambios en la intensidad y frecuencia de ciclones tropicales atribuidos al cambio climático, como se describe en el estudio de Emanuel (2013) "Downscaling CMIP5 climate models shows increased tropical cyclone activity over the 21st century." El escenario aproxima estos cambios interpolando los valores según su forzamiento radiativo. Se espera que el aumento de la temperatura global esté entre 4.1 y 4.8°C.

• **Incendios Forestales**

El análisis se realizó con el módulo de incendios forestales de Climada, un modelo de código abierto desarrollado por la Universidad ETH Zurich. Este módulo está diseñado para modelar peligros de incendios forestales aprovechando datos históricos disponibles y generando incendios sintéticos. Estos incendios se agregan en años de eventos que forman la base para establecer una evaluación probabilística global del riesgo. Se llevaron a cabo diez mil simulaciones considerando los últimos 5 años

de incendios forestales en cada país analizado, tomando como base el período 2018-2022. Para identificar los activos expuestos a incendios forestales, se georeferenciaron y se consideraron centroides de 2°x2° para cruzar las zonas de incendios con los activos.

• **Variación de Temperatura**

Para la variación de temperatura se implementaron dos enfoques diferentes:

a) Identificación de anomalías en la temperatura a la fecha en comparación con el período base de 1951-1980 mediante la georeferenciación de las operaciones de América Móvil y utilizando la base de datos del Instituto Goddard de Estudios Espaciales de la NASA mediante el Análisis de Temperatura de Superficie GISS en su versión 4 (GISTEMP v4), que es una estimación del cambio global de la temperatura superficial. Para indicar cuánto se ha calentado o enfriado cada región a nivel de país, se obtuvieron datos de medidas de cuadros georeferenciados de 2°x2° y para todos los cuadros donde se encontraba la infraestructura de América Móvil, las anomalías se promediaron por país.

b) Proyecciones futuras de temperatura con base en la temperatura promedio del aire en superficie considerando datos históricos de 1950 a 2014 y cuatro escenarios de Vías Socioeconómicas Compartidas (SSP) que consideran 4 niveles de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes a 4 proyecciones de temperatura específicas desde 2020 hasta 2100. Dando un enfoque específico al escenario SSP5-8.5 temperaturas en 2050 y 2100. Los datos de proyección climática se modelan a partir de las compilaciones del modelo climático global del Proyecto de Intercomparación de Modelos de Clima Acoplados (CMIP) supervisado por el Programa Mundial de Investigación del Clima. Los datos presentados son los de CMIP6 derivados de la sexta fase de los CMIPs (tomados del Sexto Informe de Evaluación del IPCC).

Metodología de la Evaluación Anterior

El análisis se realizó considerando el escenario A2 del IPCC para la evaluación de la probabilidad y la gravedad de los riesgos ambientales y económicos identificados durante el análisis de materialidad, así como procesos de abajo hacia arriba. Para obtener los mapas de riesgos se utilizó la modelación espacial de estas predicciones basada en el escenario A2 del IPCC, ya que es el más utilizado y aceptado. Estos modelos espaciales obtenidos de organizaciones como IPCC, EPA, Mapelcroft y CGDev, entre otros, se normalizaron al estándar WGS84 (Sistema Geodésico Mundial 1984) utilizando ArcGIS. La calificación de riesgo se asignó de manera general considerando el territorio y el porcentaje que cubre el modelado de riesgos del IPCC dentro de cada país.

**Evaluación de Riesgos de Transición**

La Alta Dirección colaboró con una firma consultora en una sesión intensiva de un día para identificar y evaluar los riesgos de transición aplicables para la empresa. Desde entonces, los riesgos identificados se revisan anualmente y se editan cuando se considera necesario para reflejar la perspectiva actual de la empresa.

Metodología de la Evaluación

En línea con las recomendaciones de TCFD, la firma consultora realizó una investigación de posibles riesgos de transición (incluidos los regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales) relevantes para la industria basándose en documentos públicos y reportes de sustentabilidad y cambio climático de líderes de la industria.

Posteriormente, la firma consultora organizó un taller de un día completo para miembros de la alta dirección, miembros de los equipos de riesgo y sustentabilidad, así como personal clave para la operación. Durante el taller, la firma consultora condujo la discusión tomando en consideración su investigación previa y las particularidades de la empresa que iban siendo puestas sobre la mesa. Habiendo alcanzado un consenso sobre el tipo de riesgo, el marco temporal considerado, la probabilidad, la relevancia, el contexto de la organización y las implicaciones, el equipo de sustentabilidad trabajó en documentar todo lo que se acordó.

**Gestión**

El impacto del cambio climático dentro de las operaciones es liderado por el equipo de sustentabilidad y compartido difundido con el Comité de Sustentabilidad y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

Para una visión clara del proceso interno, una vez que recibimos los informes de expertos externos sobre la Exposición al Cambio Climático y los riesgos y oportunidades identificados en evaluaciones previas, el equipo de sustentabilidad examina, analiza y segrega estos datos. Posteriormente, se clasifican los datos más relevantes por subsidiaria o activo específico, con el objetivo de entender las características particulares de cada uno.

Sobre dicho análisis, el equipo de sustentabilidad identifica operaciones clave para entrevistar y obtener detalles sobre la experiencia del día a día en la gestión de eventos climáticos locales, el impacto operacional y financiero asociado, e identificar aprendizajes, mejores prácticas en medidas de mitigación y adaptación, así como oportunidades relacionadas.

En las subsidiarias, los equipos locales, que pueden estar conformados por personal operativo, de sustentabilidad y de riesgo, actualizan continuamente Planes de Continuidad del Negocio Locales y protocolos relacionados con riesgos físicos del cambio climático y desastres naturales. En conjunto, estos

<sup>1</sup> Assets include but not limited to: 1. buildings and/or structures; 2. machinery, equipment, furniture and office equipment; 3. electronic equipment (computers and office equipment); 4. stocks or inventories of goods and/or finished product; 5. electronics; 6. fiber-optic cable; 7. external plant without fiber-optics; 8. submarine cable system; 9. goods in the process of construction and/or assembly; 10. vehicles; and 11. other assets.

<sup>2</sup> Argentina, Paraguay, Uruguay, Brazil, Colombia, Ecuador, Guatemala, Costa Rica, Honduras, El Salvador, Nicaragua, México, Perú, Puerto Rico, and Dominican Republic.

procedimientos cubren directrices operativas y de comunicación específicas a seguir antes, durante y después de una contingencia natural para mitigar posibles impactos en activos e infraestructura, asegurar una comunicación efectiva entre equipos internos e instituciones gubernamentales, restaurar servicio lo más rápido posible, garantizando la seguridad de nuestros empleados y ciudadanos. Además, aseguran que los equipos locales gestionen riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático.

Del análisis, el equipo de sustentabilidad identifica operaciones clave para entrevistar y obtener más detalles sobre su experiencia diaria manejando eventos climáticos locales, el impacto operacional y financiero asociado, así como para identificar aprendizajes, mejores prácticas en medidas de mitigación y adaptación y oportunidades relacionadas.

Finalmente, toda la información recopilada a través de la evaluación, análisis y conversaciones con subsidiarias se consolida y se presenta al Director de Sustentabilidad y al Director de Operaciones Móviles, quienes supervisan todos los esfuerzos relacionados con el cambio climático, incluyendo la recomendación de siguientes pasos para contar con una visión más precisa de riesgos y oportunidades relacionados con estos eventos. En consecuencia, los hallazgos significativos del proceso se comparten con el Comité de Sustentabilidad y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.

Las mejores prácticas identificadas durante todo el proceso se comparten entre las subsidiarias para fortalecer la resiliencia de América Móvil ante eventos de cambio climático.

## ESTRATEGIA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS

### Riesgos Físicos Relacionados con el Clima

**Riesgo:** Cyclone, hurricane, typhoon, floodings

**Categoría:** Acute Physical

**Horizonte Temporal:** short-term

**Probabilidad e Impacto:** Very likely, Low

**Contexto:** Condiciones meteorológicas extremas como huracanes, ciclones, tormentas tropicales, así como su aumento en intensidad a lo largo de los años pueden resultar en inundaciones severas. Por lo tanto, América Móvil ha analizado diferentes escenarios para comprender el posible impacto asociado a dichos riesgos.

**Implicaciones:** Impacto en nuestra capacidad para proporcionar servicio, interrumpir nuestra capacidad para construir y dar mantenimiento a partes de nuestra red, así como potencialmente afectar la capacidad de los proveedores para entregar productos y servicios necesarios para una cobertura confiable. También hay un aumento de costos por diferentes razones como: interrupción del suministro de energía, reparación o reemplazo de equipos, inversión en nuevos equipos para adecuar instalaciones/infraestructura a nuevos requisitos climáticos, equipos adicionales de empleados, entre otros.

**Acciones de Mitigación / Adaptación:** Gestionamos activamente la exposición

al riesgo físico y recibimos recomendaciones de expertos de la industria como compañías de seguros para mitigar los riesgos, lo que también resulta en una reducción de costos. Nuestra infraestructura está diseñada y construida con altos estándares para resistir condiciones meteorológicas extremas y frecuentemente se prueba y se da mantenimiento para asegurar su resistencia. Además, nuestras operaciones tienen planes de continuidad del negocio y planes de recuperación ante desastres según sus necesidades locales para mitigar posibles impactos en activos e infraestructura, restituir el servicio lo más rápido posible, garantizar la continuidad del servicio mientras se garantiza la seguridad de nuestros empleados y ciudadanos, así como los niveles de satisfacción del cliente.

\*\*Más allá de estos planes, nuestro trabajo continuo implica realizar evaluaciones de vulnerabilidad relacionadas con eventos físicos causados por el cambio climático en las regiones donde operamos. Esto nos permitirá identificar operaciones expuestas a eventos meteorológicos extremos para que se implementen estrategias de mitigación adecuadas al nivel de activos.

**Riesgo:** Olas de calor, sequías, incendios forestales

**Categoría:** Físico Agudo

**Horizonte Temporal:** Corto plazo

**Probabilidad e Impacto:** Muy probable, Bajo

**Contexto:** En promedio, en todos los países con infraestructura de América Móvil, las temperaturas han aumentado en más de un grado Celsius (1°C) en comparación con el período base de 1951-1980, y la mayoría de los países han registrado máximos históricos de 2°C o más. A medida que la temperatura sigue aumentando, se estima que la infraestructura estará expuesta al riesgo de incendios forestales, especialmente aquellos cerca de áreas forestales.

**Implicaciones:** Alterar el funcionamiento regular de nuestros equipos, interrupción del servicio, comprometer el bienestar de nuestra fuerza laboral, aumento de los costos relacionado con la interrupción del suministro de energía, sistemas de refrigeración, gastos de atención médica de empleados e inversión en equipos de última generación que cumplan con los nuevos requisitos climáticos, entre otros.

**Acciones de Mitigación / Adaptación:** Replacement of obsolete AC for newer Reemplazo de aires acondicionados obsoletos por equipos más nuevos y eficientes, igual que replantear el código de vestimenta de la empresa considerando la variación de temperatura local. Además, contamos con planes de continuidad del negocio y de recuperación ante desastres acordes a las necesidades locales para mitigar posibles impactos en activos e infraestructura, restaurar servicios lo más rápido posible, garantizar la continuidad del servicio mientras garantizar la seguridad de nuestros empleados y ciudadanos, así como los niveles de satisfacción del cliente.

\*\*Más allá de estos planes, nuestro trabajo cotidiano implica realizar evaluaciones de vulnerabilidad relacionadas con eventos físicos causados

por el cambio climático en las regiones donde operamos. Dichos estudios nos permiten identificar la exposición a eventos meteorológicos extremos en las operaciones para implementar las estrategias de mitigación adecuadas a nivel de activos.

### Other Climate Related Riks

**Riesgo:** Acceso limitado a energía limpia/renovable

**Categoría:** Regulatorio

**Horizonte Temporal:** Corto plazo

**Probability and Impact:** Muy probable, Alto

**Contexto:** La legislación de los países de América Latina requiere un consumo mínimo de energía para cerrar un Acuerdo de Compra de Energía (PPA por sus siglas en inglés). Además, en algunos de estos países, el apoyo gubernamental para este tipo de tecnología varía de un período de gobierno a otro, por lo que no siempre se puede garantizar que el suministro de energía limpia/renovable del país satisfaga la demanda del mercado local.

**Implicaciones:** Nuestro consumo de energía es por sitio, por lo que no cumplimos con el requisito de consumo mínimo de energía para cerrar un PPA, lo que implica que sea más lento poder cerrar dichos acuerdos o encontrar un proveedor dispuesto y adecuado que ofrezca energía limpia/renovable a un precio competitivo y atractivo.

Por otro lado, con accesibilidad limitada a fuentes de energía limpias/renovables, algunas operaciones han comenzado a explorar medidas de autogeneración, lo que podría representar una inversión inicial significativa y recursos para entender las nuevas regulaciones y requisitos del sector, así como para negociar y llegar a acuerdos con los gobiernos locales, cuando sea aplicable.

**Acciones de Mitigación / Adaptación:** Estamos evaluando la capacidad máxima de energía renovable que cada operación puede adquirir a través de los diferentes mecanismos locales y monitoreando cualquier cambio en la legislación de América Latina que pueda facilitar nuestro esfuerzo para mejorar nuestras cifras de energía renovable. Para más detalles, consulte la sección de Métricas y Objetivos Climáticos.

\*\*Además, participamos en cámaras industriales, contribuyendo en debates de política pública a nivel global sobre la mitigación del cambio climático. Promovemos la adopción de políticas que incentiven el aumento de las inversiones en tecnologías limpias.

**Riesgo:** Regulaciones más estrictas sobre economía circular

**Categoría:** Regulatorio

**Time horizon:** Mediano plazo

**Horizonte Temporal:** Probable, Medio

**Contexto:** Esperamos la implementación de regulaciones más estrictas

relacionadas con la eficiencia y la intensidad de recursos, así como con la gestión del ciclo de vida de los productos. Además, reconocemos que no todos los mercados están preparados para adaptarse completamente a una economía circular. Por lo tanto, es necesario realizar esfuerzos significativos para transformar las actuales cadenas de valor lineales en sistemas circulares e interconectados.

**Implicaciones:** Enfrentamos desafíos para encontrar proveedores que cumplan con los requisitos legales vigentes para el manejo de equipos y residuos, según la nueva normativa. Existe el riesgo de que algunos proveedores no gestionen adecuadamente nuestros equipos o residuos, lo que podría resultar en incidentes negativos que afecten nuestra reputación. Además, hemos asignado recursos humanos y financieros significativos para reforzar nuestros sistemas internos, asegurando el cumplimiento de los requisitos de auditoría y legales. Estas medidas son cruciales para nuestro desempeño financiero, especialmente si los cambios regulatorios son inesperados o requieren ajustes en períodos cortos de transición.

**Acciones de Mitigación / Adaptación:** Para anticiparnos a posibles cambios regulatorios, llevamos a cabo un seguimiento continuo de las regulaciones mientras implementamos las mejores prácticas en todas nuestras subsidiarias para el reacondicionamiento y reutilización de materiales, garantizando su gestión adecuada al final de su ciclo de vida. Para obtener más detalles, por favor consulte la sección "Métricas y Objetivos Climáticos" de este reporte.

*\*\*En colaboración con socios de la industria, miembros de nuestra cadena de valor, pares y organizaciones relacionadas, estamos comprometidos en fomentar una economía circular que priorice la reutilización y el reciclaje de materiales electrónicos. Esta iniciativa nos permite ofrecer soluciones que no solo cumplen, sino que superan las expectativas de nuestros grupos de interés, y promueven prácticas comerciales sostenibles en todas las áreas de nuestras operaciones.*

**Riesgo:** Implementación de impuestos al carbono y/o límite en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

**Categoría:** Regulatorio

**Time horizon:** Corto plazo

**Horizonte Temporal:** Muy probable, Bajo

**Contexto:** Somos conscientes de que se han efectuado impuestos al carbono en algunas regiones donde operamos y anticipamos posibles aumentos en estas restricciones o impuestos, ya que algunas de estas regiones también están generando objetivos de cero emisiones netas.

**Implicaciones:** Inversión significativa en tecnología nueva y más eficiente, reasignación de recursos para acelerar nuestra estrategia de descarbonización en algunas de nuestras operaciones y requisitos complejos de capacitación para atender nuevas métricas de reporte en diferentes países.

**Acciones de Mitigación / Adaptación:** Monitoreamos activamente los cambios

en las políticas fiscales dentro de nuestras regiones operativas. Además, anticipándonos y en línea con el esfuerzo internacional para mitigar el cambio climático, América Móvil tiene un Objetivo Basado en Ciencia (SBT por sus siglas en inglés) a corto plazo y se el compromiso de ser cero emisiones netas para 2050. Para más detalles, consulte la sección de Métricas y Objetivos Climáticos.

Particularmente en lo que respecta a estaciones remotas alimentadas por generadores diésel, trabajamos activamente en conectarlas a redes locales cuando sea posible o migrarlas a soluciones híbridas.

También colaboramos con otros miembros de la industria a través de iniciativas de la GSMA (Groupe Speciale Mobile Association) que alientan a los proveedores de la industria de telecomunicaciones no solo a reportar sus emisiones, sino también a establecer objetivos ambiciosos de reducción de emisiones.

**Riesgo:** Cambio en el comportamiento o preferencia del cliente

**Categoría:** Mercado

**Time horizon:** Corto plazo

**Horizonte Temporal:** Muy probable, Bajo

**Contexto:** En los próximos años, la mayor base de consumidores de América Móvil serán los millennials y la Generación Z, tanto para la compra de dispositivos como para servicios. Se han realizado muchos estudios sobre las preferencias del consumidor de ambos grupos y se ha concluido que basan sus preferencias y lealtad en sus convicciones, los valores en los que creen y en cómo responden las empresas a esos valores. Estos incluyen los esfuerzos de responsabilidad social que realiza una empresa y su impacto en la sociedad.

**Implicaciones:** El no realizar esfuerzos sólidos de ciudadanía corporativa en las tres esferas -ambiental, social y económica- y comunicar deficientemente nuestro avance con nuestros grupos de interés, puede afectar negativamente la reputación de la empresa. En consecuencia, esto puede llevar a una disminución en las ventas y la rentabilidad.

**Acciones de Mitigación / Adaptación:** América Móvil está implementando su Estrategia de Sustentabilidad, que implica una vinculación con los grupos de interés para explicar lo que la empresa ha estado haciendo en alineación con sus Objetivos Basados en Ciencia (Science Based Targets, SBT) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de acuerdo con su interés material particular. Para hacerlo, el equipo de sustentabilidad y el grupo de trabajo de energía y emisiones ha trabajado de manera conjunta en desarrollar e implementar el plan de transición de la empresa y a partir de su trabajo diario generan materiales de comunicación para compartir con los grupos de interés.

También, el equipo de sustentabilidad es responsable de la actualización de la sección de sustentabilidad en la página web y mantener el contenido actualizado. El sitio permite a las partes interesadas acceder a información

referente a la gobernanza, estrategia, y objetivos de sustentabilidad, incluyendo mensajes/informes adicionales sobre temas ASLG.

En paralelo, reconocemos que uno de los promotores más relevantes de la marca son los empleados. Por lo tanto, el equipo de comunicación interna y el equipo de sustentabilidad desarrollaron una serie de materiales para compartir el propósito y la cultura de sustentabilidad dentro de la empresa.

### Oportunidades Relacionadas con el Clima

**Oportunidad:** Cambio en el comportamiento/preferencias del cliente

**Categoría:** Mercado

**Horizonte Temporal:** Corto plazo

**Probabilidad e Impacto:** Muy probable, Alto

**Contexto:** América Móvil está estandarizando prácticas en las subsidiarias para reacondicionar y reutilizar materiales. Por lo tanto, extendemos la vida útil de los dispositivos y otros equipos electrónicos y aseguramos una gestión adecuada una vez que ya no se utilizan. También, como un actor clave en la recuperación de productos que vendemos, contribuimos activamente a fomentar una economía circular junto con nuestros pares de la industria y a lo largo de la cadena de valor. Promovemos una cultura de reciclaje de residuos electrónicos dentro de nuestras comunidades y desarrollamos constantemente campañas de comunicación y alcance.

Además de estos esfuerzos, estamos migrando a energía limpia/renovable e invirtiendo en nuevas tecnologías de ahorro de energía, así como en programas de biodiversidad.

En la esfera social, cualquier equipo que permanezca en buenas condiciones se repara antes de ser donado a organizaciones o individuos de bajos ingresos como parte de cerrar la brecha digital. También en algunas operaciones tenemos programas de navegación y capacitación gratuita para aumentar el uso de una plataforma de aprendizaje para cerrar la brecha entre aquellos con recursos limitados para la educación, dándoles acceso al conocimiento que puede ayudar a mejorar sus vidas.

**Implicaciones:** Al invertir en las esferas ambiental, social y económica y comunicarlo adecuadamente, podremos posicionar la marca como una empresa que asigna recursos a causas sociales y ambientales, cumpliendo así, con las expectativas de las nuevas generaciones de consumidores y manteniendo nuestra posición como una de las opciones más competitivas, responsables y atractivas en el mercado.

Como efecto colateral, prolongar el ciclo de vida de los equipos de red – módems, teléfonos fijos, routers y decodificadores, entre otros – y migrar a fuentes de energía limpia/renovable e invertir en nuevas tecnologías nos permite ser más eficientes económicamente. Creemos firmemente que esta cultura continuará creciendo con el tiempo, permitiéndonos capitalizar estas prácticas y solidificar aún más nuestra reputación como empresa responsable.

**Estrategia para captar la oportunidad:** El equipo de sustentabilidad trabaja continuamente en actualizar la sección de sustentabilidad en la página web considerando las recomendaciones de los inversionistas y otros grupos de interés. El sitio abarca información de sustentabilidad desde gobernanza, estrategia, objetivos, compromiso global hasta mensajes/informes adicionales sobre temas ASLG.

En paralelo, reconocemos que uno de los promotores más relevantes de la marca son los empleados. Por lo tanto, el equipo de comunicación internas y el equipo de sustentabilidad trabajaron en desarrollar una serie de materiales para compartir el propósito y la cultura de Sustentabilidad actualizada dentro de la empresa. Estos incluyeron un programa de capacitación de Introducción a la Sustentabilidad diseñado para familiarizar a toda la fuerza laboral con la estrategia de sustentabilidad de la empresa.

**Oportunidad:** Migración a fuentes de energía limpia/renovable

**Categoría:** Obtención de energía

**Horizonte Temporal:** Mediano plazo

**Probabilidad e Impacto:** Probable, Alto

**Contexto:** Una de nuestras principales fuentes de emisiones proviene del consumo de electricidad, asociada a la categoría de emisiones de Alcance 2. Reconociendo este problema y en alineación con nuestro compromiso con las prácticas sostenibles, vemos un inmenso potencial en adoptar fuentes de energía con factores de emisión más bajos.

**Implicaciones:** Asegurar la eficiencia operativa y presentar oportunidades financieras, reputacionales y de resiliencia significativas. Las fuentes de energía renovable no solo son más limpias, sino también menos costosas y más confiables comparadas con los métodos tradicionales.

Además, estas soluciones de energía renovable ofrecen un enfoque innovador para abordar los desafíos del suministro de energía en estaciones base ubicadas en áreas remotas. Al utilizar técnicas de micro-generación y generación in situ, podemos superar dichos obstáculos y simultáneamente reducir nuestro impacto ambiental.

**Estrategia para captar la oportunidad:** Estamos evaluando la máxima capacidad de energía renovable que cada operación puede adquirir a través de los diferentes mecanismos locales y monitoreando cualquier cambio en las legislaciones de América Latina que pueda facilitar nuestro esfuerzo para mejorar nuestras cifras de energía renovable. Para más detalles, consulte la sección de Métricas y Objetivos Climáticos.

Además, participamos a través de asociaciones de la industria en debates de política pública sobre la mitigación del cambio climático a nivel global, sumándonos a la adopción de políticas que fomenten el incremento de la inversión en soluciones basadas en tecnología más limpia.

**Oportunidad:** Acceso a incentivos y mejores condiciones de capital

**Categoría:** Financiera

**Horizonte Temporal:** Corto plazo

**Probability and Impact:** Muy probable, Alto

**Contexto:** Numerosas organizaciones y gobiernos proporcionan incentivos para que las empresas transiten hacia sistemas de producción y proveedores de energía más limpia. Hemos observado una tendencia creciente en inversionistas institucionales que se enfocan en empresas y proyectos ambientalmente responsables.

**Implicaciones:** América Móvil tendrá acceso a capital bajo condiciones preferenciales, lo que permitirá a la empresa avanzar más rápidamente hacia una mejor alineación ASLG y demostrar a nuestros grupos de interés que seguimos trabajando para apegarnos a las mejores prácticas de sustentabilidad. Además, esto permitirá a la empresa capitalizar oportunidades para Hacer posible un Mundo Mejor, en alineación con el Marco de Financiamiento Sostenible.

**Estrategia para captar la oportunidad:** Desde 2021 hemos emitido 4 mecanismos financieros ASLG diferentes, los últimos tres alineados con el Marco de Financiamiento Sostenible de la empresa. El primer Informe de Financiamiento Sostenible se publicó el año pasado y contiene el detalle de la asignación de los fondos de emisiones previas. América Móvil busca atraer inversionistas que apoyen estos objetivos y ampliar su base de financiamiento sostenible.

**Oportunidad:** Desarrollo y/o expansión de bienes y servicios de bajas emisiones

**Categoría:** Productos y servicios

**Horizonte Temporal:** Corto plazo

**Probabilidad e Impacto:** Probable, Alto

**Contexto:** Reconocemos el inmenso potencial en desarrollar y expandir productos y servicios de bajas emisiones. Esto es particularmente relevante ya que los productos y servicios de alta tecnología dependen cada vez más de la conectividad y el Internet como su plataforma. Nuestra industria juega un papel crucial en abordar el cambio climático al permitir que otros sectores logren sus objetivos de reducción a través de soluciones innovadoras de conectividad.

**Implicaciones:**

**Estrategia para captar la oportunidad:** Estamos estableciendo grupos de trabajo corporativos y locales para identificar todas las soluciones del Grupo, su potencial impacto en la reducción de emisiones y su replicabilidad, así

como los posibles costos e impacto financiero para la empresa en los diferentes mercados donde operamos, ya que por el momento han tenido más aceptación en el mercado europeo.

Estamos capitalizando activamente esta oportunidad implementando dos estrategias clave: 1) ofrecer una cobertura rápida y confiable con mayor acceso en nuestros mercados; y 2) enfocándonos en nuestros departamentos de Relaciones con Clientes y Servicios de Valor Agregado que crean soluciones de Empresa a Empresa (B2B), de Máquina a Empresa (M2B) y de Máquina a Máquina (M2M) destinadas a reducir emisiones. Estas soluciones mejoran la eficiencia operativa de nuestros clientes y minimizan la necesidad de transferencias físicas de empleados, contribuyendo a un futuro más sostenible..

#### PRÓXIMOS PASOS

Nos esforzamos por alinearnos gradualmente con los estándares internacionales de sostenibilidad como los Requerimientos Generales para la Información Financiera a Revelar relacionada con la Sostenibilidad (NIIF S1) y los Requisitos de Información a Revelar relacionada con el Clima (NIIF S2). A medida que continuamos analizando y colaborando con diferentes integrantes de la empresa para tener una mejor y más precisa comprensión de nuestros riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. También buscamos mejorar año tras año nuestro nivel de divulgación por lo que nos acercamos a expertos de la industria, consultores y compañías de seguros para recibir retroalimentación y recomendaciones.

## APÉNDICE M: ÍNDICE GRI

<b>DECLARACIÓN DE USO</b>	América Móvil ha preparado la información presentada en el Índice GRI para el periodo Enero 1, 2023 a Diciembre 31, 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
<b>GRI 1 UTILIZADO</b>	GRI 1: FUNDAMENTOS 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA	
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021</b>				
	2-1	Detalles organizacionales	2	<p>Para más información sobre la ubicación de las oficinas principales de la compañía ver página 2 de nuestro Informe Anual 2023: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a></p> <p>Para mayor información sobre los países en los que opera la compañía visitar las páginas 4, 5 y 10 de nuestro Informe Anual 2023: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a></p> <p>Para más información sobre Propiedad y figura jurídica, ver la páginas 2 y 60 de nuestro Informe Anual 2023: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a></p>
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2	Para más información sobre las Entidades incluidas en el Informe, ver páginas 14 y 15 de nuestro Informe Anual 20F: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a>
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2, 95	
	2-4	Actualización de la información	2	
	2-5	Verificación externa	2, 182	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	54, 59, 84, 91, 98, 120	<p>Se puede encontrar más información sobre Actividades, marcas, productos y servicios en las páginas 2, 6, 7, 8, 9 y 10 de nuestro Informe Anual 2023 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a></p> <p>De nuestros ingresos totales en 2023, 0.03% proviene de contenido para adulto, resultando una reducción del 50% anualmente.</p> <p>Para más información sobre Mercados atendidos ver páginas 4 y 5 de nuestro Informe Anual 2023 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a></p> <p>Desde 2022, se implementó el Protocolo de Debida Diligencia de Terceros el cual identifica y evalúa riesgos potenciales asociados a proveedores, minoristas y otros. En 2023 se implementó el Código de Ética para Proveedores.</p>

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
	2-7	Empleados	59, 120
	2-8	Trabajadores que no son empleados	59
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	19, 71, 133, 134, 153
			Para mayor información sobre la estructura de Gobierno corporativo ver páginas 72 a 78 de nuestro Informe Anual 2023: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a>
			Para mayor información sobre la Composición del máximo órgano de gobierno y sus Comités, ver las páginas 72, 73 y 74 de nuestro Informe Anual 2023: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a>
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Se puede encontrar información sobre la Designación y selección del máximo órgano de gobierno en las páginas 72 a 77 de nuestro Informe Anual 2023: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf</a>
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	133
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	9, 10, 11, 19, 96, 133, 154
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	19, 71, 72, 87, 89, 134, 153
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	10, 154
	2-15	Conflictos de interés	75, 78
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	75, 134
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3, 10
	2-23	Compromisos y políticas	9, 78, 84, 86
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	73
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	75, 83, 86, 100
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	72, 73, 75, 78, 89
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	73, 135

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA
	2-28	Afiliación a asociaciones	147
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	98
	2-30	Convenios de negociación colectiva	64
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021</b>			
	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	2
	3-2	Lista de temas materiales	11, 96
<b>GRI ESTÁNDARES TEMÁTICOS</b>			
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>			
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	54
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	100
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016</b>			
	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	54
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	50, 130
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016</b>			
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	85
<b>GRI 2015: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>			
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	73
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>			
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	135
<b>GRI 207: FISCALIDAD 2019</b>			
	207-1	Enfoque fiscal	90
	207-4	Presentación de informes país por país	169, 172

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA	
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>				
	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	24, 28, 110, 111	Más información en el reporte del auditor externo página 182
	302-3	Intensidad energética	110	
	302-4	Reducción del consumo energético	24	
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016</b>				
	304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	38	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	38	
<b>GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018</b>				
	303-3	Extracción de Agua	114, 115	
	303-4	Vertido de Agua	114, 116	
	303-5	Consumo de Agua	31, 114	
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>				
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	32, 117, 118	Más información en el reporte del auditor externo página 182
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	32, 117, 118	Más información en el reporte del auditor externo página 182
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	32, 117, 118, 119	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	118	Más información en el reporte del auditor externo página 182
<b>GRI 306: RESIDUOS 2020</b>				
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	29, 112	
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	29, 112	Más información en el reporte del auditor externo página 182
	306-5	Residuos destinados a eliminación	29, 112	Más información en el reporte del auditor externo página 182
<b>GRI 401: EMPLEO 2016</b>				
	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	121, 122	
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	63	
	401-3	Permiso parental	63	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	REFERENCIA	
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>				
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	65	Más información en el reporte del auditor externo página 182
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	65	
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	65, 66, 67	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	126, 127, 128	
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016</b>				
	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	60, 124, 125	
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	60	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	62, 124	
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>				
	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	59, 64, 71, 120, 121, 122, 123, 133	Más información en el reporte del auditor externo página 182
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	63, 123	Más información en el reporte del auditor externo página 182
<b>RI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016</b>				
	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	171	
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>				
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	87, 151	Más información en el reporte del auditor externo página 182 No ocurrió incidente alguno que resultara en sanciones o repercusiones
<b>INFORMACIÓN SOBRE CIBERSEGURIDAD</b>				
		Países certificados en Sistemas de Gestión para la Seguridad de la Información	137, 145	Más información en el reporte del auditor externo página 182

## APÉNDICE N: INDICADORES DEL PRÉSTAMO LIGADO A SUSTENTABILIDAD (SLL)

	"INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI)"	DEFINICIONES	LÍNEA BASE [2019] <sup>1</sup>		2021	2022	2023	2024	2025
E	"1. Reducir las Emisiones Absolutas de CO <sub>2</sub> e (Ton Co <sub>2</sub> e)"	Emisiones de alcance 1 y 2 (basadas en el mercado) de acuerdo con los Protocolos de Gases de Efecto Invernadero (WRI) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD).	"2,735K Ton CO <sub>2</sub> e"	Objetivo	2.00%	4.00%	7.30%	12.40%	19.00%
				Resultado Anual	14.80%	19.01%	21.00%		
				Límite	2.00%	2.00%	3.50%	5.50%	7.50%
S	"2. Incrementar el número de filiales con certificación ISO 45001."	"Número de filiales de América Móvil que han obtenido una certificación ISO 45001."	7	Objetivo	5	10	15	20	25
				Resultado Anual	11	18	21		
				Límite	2	7	12	17	22
G	"3. Incrementar el número de mujeres en el consejo de administración"	Número de mujeres en el Consejo de Administración de América Móvil, verificado por un auditor externo.	1	Objetivo	1	1	2	2	3
				Resultado Anual	3	3	3		
				Límite	1	1	2	2	3

<sup>1</sup> Ajustamos la línea base de 2019 en concordancia con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero para hacer la información comparable considerando las siguientes situaciones:

- Tracfone se vendió en 2021, Claro Panamá se vendió en 2022 y entramos en una empresa conjunta con VTR y Claro Chile, por lo que excluimos sus datos de la línea base de 2019.
- Adoptamos criterios de "Fuera de Alcances" alineados con nuestra metodología actual de Accuvio para las emisiones de "Refrigerantes Fugitivos".
- Corregimos el Alcance 1 para la República Dominicana en "Refrigerantes Fugitivos" (reportados en exceso inicialmente).

Todos nuestros cálculos de emisiones están alineados con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG).

## APÉNDICE O: MÉTRICAS ESG DE LA GSMA PARA LA INDUSTRIA MÓVIL

TEMA	SUB-TEMA	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓDIGO GSMA	DETALLE DE LA MÉTRICA	RESPUESTA RESULTADOS AMÉRICA MÓVIL
AMBIENTAL	Emisiones	Objetivos basados en Ciencia	GSMA-ENV-01	Divulgue si ha establecido o se ha comprometido a establecer objetivos de emisiones de GEI que estén en línea con los objetivos del Acuerdo de París para limitar el calentamiento global a muy por debajo de 2°C por encima de los niveles preindustriales y realizar esfuerzos para limitar el calentamiento a 1.5°C y lograr emisiones netas cero antes de 2050. (sí/no)	Si
		Emisiones de Alcance 1, 2 y 3	GSMA-ENV-02	Emisiones Absolutas de Alcance 1 y 2 (toneladas de CO2e)	1,726,865
				Emisiones Absolutas de Alcance 1 y 2 (toneladas de CO2e) por 1GB de data	0.0001
				Percentage change in absolute Scope 1 and 2 emissions since last reporting period	- 21% en comparación con el año base 2019.
				Absolute Scope 3 emissions (tonnes CO2e)	3,051,150
				Absolute Scope 3 emissions (tonnes CO2e) per 1GB data	0.0001
				Percentage change in absolute Scope 3 emissions since last reporting period	+ 8% comparado con el año base 2019.
	Energía	Consumo de Energía	GSMA-ENV-03	Energía total consumida (MWh)	6,671,755
				Energía total consumida (MWh) por 1GB de datos	0.0005
				Energía total consumida (MWh)	La empresa reporta de acuerdo con GRI 405-2; a la fecha de este informe, AMX está trabajando en esta asignación específica.
				Energía total consumida (MWh) por 1GB de datos	
				Porcentaje de energía no renovable de la red	
				Porcentaje de energía no renovable en la red	
Porcentaje de energía renovable fuera de la red					
Porcentaje de energía no renovable fuera de la red					

TEMA	SUB-TEMA	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓDIGO GSMA	DETALLE DE LA MÉTRICA	RESPUESTA RESULTADOS AMÉRICA MÓVIL
AMBIENTAL	Reducción de Residuos	Materiales reparados o reutilizados	GSMA-ENV-04	Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados, por unidades.	La empresa reporta de acuerdo con GRI 403; a la fecha de este informe, AMX está trabajando en esta asignación específica.
				Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados, según el precio de compra.	
				Porcentaje de teléfonos móviles y equipos de cliente (CPE) reparados o reutilizados, por unidades.	
				Porcentaje de teléfonos móviles y equipos de cliente (CPE) reparados o reutilizados, según el precio de compra.	
	Reducción de Residuos	Residuos generados	GSMA-ENV-05	Residuos totales generados (toneladas) por 1 GB de datos	
				Residuos de red (toneladas) por 1 PB de datos	
				Residuos de teléfonos móviles y otros equipos de cliente (CPE) (toneladas) por 1 PB de datos	
				Todos los demás residuos (toneladas) por 1 PB de datos	
AMBIENTAL	Reducción de Residuos	Materiales reparados o reutilizados	GSMA-ENV-06	Porcentaje de residuos de la red (Desde 1.5 mil millones) recicladas (unidades)	
				Porcentaje del precio de compra de los residuos de red reciclados	
				Porcentaje de residuos de teléfonos móviles y equipos de cliente (CPE) (de 1.5c) reciclados (unidades)	
				Porcentaje del precio de compra de los residuos de teléfonos móviles y equipos de clientes (CPE) reciclados	
				Porcentaje de todos los demás residuos (de 1.5d) reciclados (unidades)	
				Porcentaje del precio de compra de todos los demás residuos reciclados	
INCLUSIÓN DIGITAL	Cobertura de Red	Población cubierta por la red móvil"	GSMA-INC-01	Porcentaje de la población cubierta por la red móvil del operador. Desglose por: 3G, 4G, 5G	Ver página 48
	Asequibilidad	Dispositivos y suscripciones asequibles"	GSMA-INC-02	Costo del teléfono con capacidad para datos más asequible, como porcentaje del PIB per cápita mensual	6.32%
				Costo promedio de 1GB de datos, como porcentaje del PIB per cápita mensual	0.06%
Habilidades Digitales	Programas de Habilidades Digitales	GSMA-INC-03	Número de personas (excluyendo empleados) que han completado un programa de capacitación en habilidades digitales, dividido entre subscriptores totales	0.19%	

TEMA	SUB-TEMA	NOMBRE DEL INDICADOR	CÓDIGO GSMA	DETALLE DE LA MÉTRICA	RESPUESTA RESULTADOS AMÉRICA MÓVIL
INTEGRIDAD DIGITAL	Protección de Datos	Incidentes con datos de clientes"	GSMA-INT-01	Número de filtración de datos, por cada millón de suscriptores	Número total de brechas o incidentes de seguridad digital clasificados como graves: 0
				Porcentaje de filtraciones de datos que involucran información personal identificable (PII)	0%
				Número de clientes afectados, por cada millón de suscriptores	0
				Número de acciones regulatorias por violaciones de protección de datos (por ejemplo, quejas relacionadas con marketing, filtraciones de datos, etc.), por cada millón de suscriptores	0
	Derechos Digitales	Política de Derechos Digitales"	GSMA-INT-02	¿Existe una política que cubra específicamente la protección y transparencia de los derechos digitales, la privacidad, la libertad de expresión, los mandatos gubernamentales para cerrar o restringir el acceso, y/o las solicitudes gubernamentales de datos? (sí/no)	Si
	Seguridad en línea	"Medidas de seguridad en línea"	GSMA-INT-03	¿Tiene controles o programas establecidos para mejorar la seguridad en línea para niños y otros grupos vulnerables? (sí/no)	Si
CADENA DE SUMINISTRO	Cadena de suministro sustentable	Política de cadena de suministro sostenible"	GSMA-SUP-01	¿Tienes una política de adquisiciones sostenibles implementada? (sí/no)	Si
				¿En caso afirmativo, cuántos de los siguientes elementos cubre?	
				Gobernanza organizacional: procesos de toma de decisiones y estructuras	Si
				Derechos Humanos	Si
				Prácticas laborales	Si
				Ambiente	Si
				Prácticas operativas justas	Si
				Asuntos del consumidor	No
		Involucramiento y desarrollo comunitario	No		
		Evaluación de proveedores	GSMA-SUP-02	Porcentaje de proveedores evaluados según la Política de Adquisiciones Sostenibles utilizando un procedimiento de evaluación definido y documentado por la empresa, en los últimos dos años	1,915 evaluaciones iniciadas con nuestro Protocolo de Diligencia Debida en 2023 de los cuales 548 fueron concluidos.
		Porcentaje de proveedores evaluados según la política a través de visitas al sitio, en los últimos 2 años	0%		

## APÉNDICE P: PAGO DE IMPUESTOS

(207-4)

### TASA EFECTIVA DE IMPUESTOS

En 2023, América Móvil registró impuestos devengados por \$34,544 millones de pesos mexicanos. Esta cantidad corresponde a una tasa efectiva de 29.95% respecto de nuestros ingresos consolidados. En 2022, América Móvil registró impuestos corporativos por \$46,044 millones de pesos mexicanos, lo que era equivalente a una tasa efectiva de 34.29%. El aumento en la tasa efectiva de impuestos por el ejercicio 2022, fue originada principalmente por el reconocimiento de pérdidas fiscales en Chile y un decremento en los beneficios fiscales en Brasil.

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA POLÍTICA FISCAL, VISITE EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMERICA MOVIL: [AMERICAMOVIL.COM](http://AMERICAMOVIL.COM)**

### IMPUESTOS PAGADOS POR PAÍS 2022

JURISDICCIÓN FISCAL	INGRESOS TOTALES 2022 (MXP)	UTILIDADES (PÉRDIDAS) CONTABLES ANTES DEL ISR DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	ISR EFECTIVAMENTE PAGADO 2022 (MXP)	ISR DEVENGADO 2022 (MXP)	NÚMERO DE EMPLEADOS DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO
Argentina	66,583,745,782	-2,454,799,868	2,714,888,471	144,196,826	3,938
Austria	58,536,259,387	17,656,196,107	2,644,015,385	3,071,435,708	7,165
Islas Vírgenes Británicas	0	0	0	0	0
Barbados	0	0	0	0	0
Bielorrusia	9,792,632,372	-2,381,187,124	1,825,216,307	915,759,640	2,351
Bosnia y Herzegovina	0	-1,283,997	78,928	0	0
Brasil	175,547,211,100	28,441,379,128	1,762,684,642	1,536,766,198	34,946
Bulgaria	14,315,224,234	-2,622,998,734	634,202,489	335,391,015	3,603
Canadá	0	0	0	0	0
Chile	18,580,456,653	0	0	0	2,651
Colombia	70,959,530,959	10,528,532,608	4,007,262,872	1,834,727,782	9,716
Costa Rica	4,634,696,314	-1,382,373,948	0	0	834
Croacia	415,148,842	-967,712,808	2,100,190,453	1,830,740,126	1,776
Chipre	0	-1,411,418,266	263,000,669	19,076,142	0
República Checa	209,971	-133,783	807,277	271,109	0

**IMPUESTOS PAGADOS POR PAÍS 2022**

JURISDICCIÓN FISCAL	INGRESOS TOTALES 2022 [MXP]	UTILIDADES (PÉRDIDAS) CONTABLES ANTES DEL ISR DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	ISR EFECTIVAMENTE PAGADO 2022 [MXP]	ISR DEVENGADO 2022 [MXP]	NÚMERO DE EMPLEADOS DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO
República Dominicana	21,357,830,195	8,342,850,026	1,898,451,387	1,815,406,752	7,832
Ecuador	20,799,288,906	4,699,833,384	999,387,977	997,657,664	3,105
El Salvador	8,997,457,715	1,670,700,403	429,616,607	379,510,699	2,089
Alemania	76,359,348	-121,413,369	323,671	603,569	29
Guatemala	21,050,333,090	25,747,564,277	1,056,619,461	897,286,664	3,774
Honduras	6,161,463,104	1,358,605,244	272,585,610	272,585,610	1,054
Hungría	0	-1,750,774	178,319	121,597	0
Italia	169,828	-648,563	370,076	0	0
Luxemburgo	525,791	1,241,005,024	0	0	0
Macedonia	3,082,110,354	-305,491,178	2,646,089,070	2,646,089,070	771
México	329,019,760,683	253,737,871,613	36,080,908,991	34,300,013,786	80,610
Países Bajos	7,371,852,904	15,860,244,297	4,112,845,105	3,985,832,166	4
Nicaragua	6,200,730,992	1,083,971,449	521,654,097	521,651,668	1,851
Panamá	1,399,444,909	-443,216,095	0	0	550
Paraguay	2,782,667,773	-619,118,410	779,492	381,933	460
Perú	36,489,490,138	25,172,762	2,025,292,482	1,992,901,530	4,406
Polonia	0	-317,639	1,528	1,528	0
Puerto Rico	24,155,875,186	-2,419,054,620	0	0	2,491
Rumania	0	-1,648,662	959,061	479,531	0
Serbia	7,362,853,617	-698,132,491	393,927,616	514,429,067	1,544
República Eslovaca	1,868,108	-884,657	100,262	100,262	0
Eslovenia	4,647,506,305	-33,254,090	49,218,320	17,585,689	642
España	388,736,292	6,441,056	1,845,383	1,616,603	11

**IMPUESTOS PAGADOS POR PAÍS 2022**

JURISDICCIÓN FISCAL	INGRESOS TOTALES 2022 [MXP]	UTILIDADES (PÉRDIDAS) CONTABLES ANTES DEL ISR DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	ISR EFECTIVAMENTE PAGADO 2022 [MXP]	ISR DEVENGADO 2022 [MXP]	NÚMERO DE EMPLEADOS DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO
Suiza	132,567,972	13,274,386	1,294,064	29,699	29
Turquía	0	-3,246,562	1,960,112	1,074,523	0
Reino Unido	292,996	-116,803	0	0	0
Estados Unidos	8,436,607,407	2,445,329,645	698,244,366	750,144,187	620
Uruguay	1,672,629,616	-74,886,624	180,610	0	273
<b>Total</b>	<b>930,953,538,842</b>	<b>356,913,882,345</b>	<b>67,145,181,164</b>	<b>58,783,868,344</b>	<b>179,125</b>

## APÉNDICE Q: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE IMPUESTOS

[207-4]

AL 31 DICIEMBRE DE 2022		
DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
A1 Digital Deutschland GmbH	Alemania	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Germany GmbH	Alemania	Arrendamiento de infraestructura
Amx Argentina, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Arrendadora Movil Argentina, S.A.	Argentina	Inactiva
Ertach, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Ideas Musicales, S.A.	Argentina	Otra. Distribución de contenido digital
Metrored Holdings, S.A.	Argentina	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mixplay, S.A.	Argentina	Otra. Prestación de servicios
OPM Argentina S.A.	Argentina	Otra. Arrendamiento de equipo.
Telmex Argentina, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Ertach S.A. y Telecom Argentina S.A.	Argentina	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Digital International GmbH	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Telekom Austria AG	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1now TV GmbH	Austria	Inactiva
Cable Runner GmbH	Austria	Construcción y mantenimiento de redes telefónicas
Cable Runner Austria Gmbh & Co KG	Austria	Reventa y arrendamiento de infraestructura
Kroatien Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mk Logistik GmbH	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Mobilkom Belarus Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mobilkom Beteiligungs GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mobilkom Bulgarien Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mobilkom Cee Beteiligungsverwaltungs GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mobilkom Mazedonien Beteiligungsverwaltungs GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Paybox Bank AG	Austria	Servicios financieros regulados

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Paybox Service GmbH	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telekom Austria AG	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Telekom Austria Personalmanagement GmbH	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Telekom Finanzmanagement GmbH	Austria	Financiamientos internos del grupo
Wedify GmbH	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
World Direct Ebusiness Solutions GmbH	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Invenium Data Insights GmbH	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Towers Austria GmbH	Austria	Otra. Arrendamiento de equipo
A1 Towers Holding GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Claro Barbados, Inc.	Barbados	Inactiva
Unitary Enterprise A1	Bielorrusia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Unitary Enterprise Solar Invest	Bielorrusia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Unitary Enterprise Ta-Engineering.	Bielorrusia	Construcción y mantenimiento de redes telefónicas
A1 ICT Services	Bielorrusia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Content, Belarus	Bielorrusia	Otra. Contenido
Jetstream BH D.O.O. Bosnia -Herzegovina	Bosnia y Herzegovina	Arrendamiento de infraestructura
Americel, S.A.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Brasil Center Comunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Telecom Participações, S.A.	Brasil	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Claro, S.A.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Eg Participações S.A.	Brasil	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Embratel Tvsat Telecomunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Hitss Do Brasil Serviços Tecnológicos Ltda.	Brasil	Otras. Prestación de servicios
Claro Nxt Telecomunicações de Longa Distancia, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Nxt Telecomunicações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Reyc Comércio e Participações Ltda.	Brasil	Otra. Prestación de servicios

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Sunbird Participações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sunbird Telecomunicações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telmex Do Brasil Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telmex Solutions Telecomunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Pay S.A.	Brasil	Otra. Prestación de servicios
Claro Nxt Participações, Ltda	Brasil	Tenedora de acciones u otros instrumentos
A1 Bulgaria EAD	Bulgaria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Cabletel Prima AD	Bulgaria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Aprimis EOOD	Bulgaria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Towers Bulgaria EOOD	Bulgaria	Otra. Arrendamiento de equipo
CES Technology Solutions LTD.	Canadá	Inactiva
Claro Chile, S.A.	Chile	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Comunicaciones, S.A.	Chile	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Holding, S.A.	Chile	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Telecomunicaciones Inalámbricas, S.A.	Chile	Inactiva
Sites Chile S.A.	Chile	Inactiva
SB Telecom Ltd.	Eslovenia	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Comunicación Celular, S.A.	Colombia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Hitss Colombia, S.A.S.	Colombia	Otra. Prestación de servicios IT
Ideas Musicales de Colombia, S.A.S.	Colombia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Infracel, S.A. E.S.P.	Colombia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Operadora de Pagos Móviles de Colombia, S.A.S.	Colombia	Inactiva
Amov Colombia, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Costa Rica	Prestación de servicios a partes no relacionadas
SITES TELECOMUNICACIONES COSTA RICA, S.A.	Costa Rica	Inactiva
A1 Hrvatska D.O.O.	Croacia	Prestación de servicios a partes no relacionadas

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
A1 TOWERS D.O.O.	Croacia	Otra. Arrendamiento de equipo
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A.	Ecuador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Hitss Ecuador, S.A.	Ecuador	Otra. Prestación de servicios IT
Sites Ecuador S.A.	Ecuador	Inactiva
Amovecuador, S.A.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Sites el Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Inactiva
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
CTE Telecom Personal, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Publitel, S.A. de C.V.	El Salvador	Inactiva
Servicios Laborales, S.A. de C.V.	El Salvador	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Telecom Publicar Directorios, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telecomoda, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Slovakia S.R.O.	Eslovaquia	Arrendamiento de infraestructura
A1 Slovenija D.D.	Eslovenia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
TS RPL d.d.	Eslovenia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
STUDIO PROTEUS D.O.O.	Eslovenia	Otra. Contenido e ISP
Claro Enterprise Solutions S.L.U.	España	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Airfone Holdings LLC	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Claro Enterprise Solutions, LLC	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Video, LLC	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Fintel Holdings, LLC.	Estados Unidos	Inactiva
Hitss, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Imusica, LLC.	Estados Unidos	Otra
Internet Holding, LLC.	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
LATAM Telecommunications, LLC.	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
McCaw International (Brazil), LLC	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Ora Media, LLC.	Estados Unidos	Otra. Producción contenido digital
Rivoli Reinsurance Company	Estados Unidos	Seguros
Takehollywood, Inc.	Estados Unidos	Otra. Producción contenido digital
Technology and Internet Holding Co.	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Telmex Holdings, Inc	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Telmex Ventures USA, Inc.	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Telvista, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Amx Treasury, LLC.	Estados Unidos	Inactiva
LATAM Holdings, LLC	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Safelink Wireless, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
TF Platforms, INC.	Estados Unidos	Inactiva
TF Property Holdings, LLC.	Estados Unidos	Otras
TF Wireless Products, LLC.	Estados Unidos	Otras
Tracfone Wireless, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Cablenet, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Guatemala, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sites Guatemala, S.A.	Guatemala	Inactiva
Operadora Laboral, S.A. de C.V.	Guatemala	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Compañía de Relaciones Laborales, S.A.	Honduras	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Escucha (Honduras), S.A. de C.V.	Honduras	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sites Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Inactiva
Telecosmos de Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Inactiva
Jetstream Hungary Kft.	Hungría	Arrendamiento de infraestructura
Asdrubal Finance Ltd	Islas Vírgenes Británicas	Inactiva

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Ingenial Limited	Islas Vírgenes Británicas	Inactiva
Telglobe Financial Holdings, Corp.	Islas Vírgenes Británicas	Inactiva
JETSTREAM Italy S.r.l.	Italia	Arrendamiento de infraestructura
AMX Holdings S.à.r.l	Luxemburgo	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
AMX Brazil Holdings S.à r.l.	Luxemburgo	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
AMX International Mobile S.à.r.l.	Luxemburgo	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
A1 Makedonija DOOELSkopje	Macedonia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telemedia Dooel Skopje	Macedonia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Tower DOOEL Skopje	Macedonia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Leanworx DOOEL	Macedonia	Otra. Arrendamiento de equipo
360 HQ, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Administradora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios de servicios de gestión.
Aerofrisco, S.A. de C.V.	México	Otra. Prestación de servicios
Alquiladora de Casas, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades.
AM Latin America, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amatech, S.A. de C.V.	México	Otra. Servicios de telemercadotecnia
América Móvil, S.A.B. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos, Financiamientos internos del grupo
Amov Canada, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amov I, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amov IV, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amx Contenido, S.A. de C.V.	México	Otra. Contenido Digital
Amx Ecuador, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Amx Honduras, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Amx Nicaragua, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amx Tenedora, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amx USA Holding, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Amx Wellington Gardens, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V.	México	Otra. Servicios de publicidad
CGTEL, S.A.P.I. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Claro TV, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Comertel Argos, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Controladora de Servicios de Comunicaciones TMX, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Controladora de Servicios en Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de equipo
Duono, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de frecuencias
Empresa de Limpieza Mexicana, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Empresa de Servicios y Soporte Integral GC, S.A.P.I. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Empresas y Controles en Comunicaciones, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Enitel De Nicaragua, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Fuerza y Clima, S.A. de C.V.	México	Otra. Construcción de redes y servicios de mantenimiento
Grupo Técnico de Administración, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Grupo Telvista, S.A. de C.V.	México	Otra. Prestación de servicios de call center
Hitss Solutions, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Ideas Musicales, Servicios, Interactividad y Comunidad Audiovisuales, S.A. de C.V.	México	Otra. Producción de videos
Impulsora Mexicana de Energía, S.A. de C.V.	México	Inactiva
Impulsora Mexicana de Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	México	Otra. Diseño de redes y servicios de mantenimiento
Inmobiliaria El Recuerdo, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades
Inmobiliaria Las Trufas, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades
Inmuebles Madag, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades
Instituto Tecnológico de Teléfonos de México, S.C.	México	Otra. Educación
Operadora de Pagos Móviles de México, S.A. de C.V.	México	Otra. Servicios de pagos móviles.
Operadora Mercantil, Administración y Soporte Integral, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Procesadora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Red Nacional Última Milla, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Red Última Milla del Noroeste, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Redes de Información y Educación del Siglo XXI, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Scitum, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas, Otra. Servicios de seguridad
Sercotel, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos, Financiamientos internos del grupo
Servicios de Telecomunicaciones Última Milla, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Soporte de Servicios Integrados LATAM, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Tecmarketing, S.A. de C.V.	México	Otra. Servicio de telemercadotecnia
TEINTL, S.A. de C.V.	México	Tenedora
Teleconstructora, S.A. de C.V.	México	Otra. Construcción de redes y servicios de mantenimiento
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Tenedora Telpri, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Triara.com, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Uninet, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Widcombe, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Tenedora de Torres ECU, S.A. de C.V.	México	Inactiva
Administradora de Activos Transfer, S.A.PI. De CV	México	Inactiva
Consorcio Red Uno, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas, Servicios de redes
Construcciones y Canalizaciones, S.A. de C.V.	México	Otra. Construcción de redes y servicios de mantenimiento
E35, S.A. de C.V.	México	Otra. Contenido Digital
LATAM Servicios Integrales, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Torres Latinoamérica, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Servicios Especializados Scitum, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Servisys VS, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Speedy Móvil Servicios, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Speedy Móvil, S.A. de C.V.	México	Otra. Desarrollo y producción de herramientas para internet
SVT Servicios Nube, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
V-SYS, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Cablenet, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Estaciones Terrenas de Satélite, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Informática y Tecnología de Nicaragua, S.A.	Nicaragua	Inactiva
Ingeniería de Teléfonos y Comunicaciones, S.A.	Nicaragua	Inactiva
Mensajero Electrónico, S.A.	Nicaragua	Inactiva
Sites de Nicaragua	Nicaragua	Inactiva
América Móvil B.V.	Países Bajos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Amov Finance B.V.	Países Bajos	Financiamientos internos del grupo
Guatemala Cellular Holdings, B.V.	Países Bajos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Olympic Plaza Holdings N.V.	Países Bajos	Financiamientos internos del grupo
Claro Panamá, S.A.	Panamá	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sites Telecomunicaciones Panamá, S.A.	Panamá	Inactiva
Estesa Holding Corp.	Panamá	Tenedora de acciones u otros instrumentos
CLARO WIRELESS, S.A.	Panamá	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Amx Paraguay, S.A.	Paraguay	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Operadora de Pagos Móviles Paraguay, S.A.	Paraguay	Otra. Plataforma de pagos móviles
Sitios Telecomunicaciones Paraguay, SA	Paraguay	Inactiva
América Móvil Perú, S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Amx Torres Perú, S.A.C.	Perú	Inactiva

**AL 31 DICIEMBRE DE 2022**

DENOMINACIÓN O NOMBRE DE LA EMPRESA DE LAS ENTIDADES RESIDENTES EN LA JURISDICCIÓN FISCAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Hitss Perú, S.A.C.	Perú	Otra. Prestación de servicios IT
Olo del Perú S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
TVS Wireless S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Poland Spolka Z Ograniczona Odpowiedzialnoscia	Polonia	Arrendamiento de infraestructura
Coquinet Corporation	Puerto Rico	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Puerto Rico Telephone Company, Inc.	Puerto Rico	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telecomunicaciones de Puerto Rico, Inc.	Puerto Rico	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Sites Puerto Rico LLC	Puerto Rico	Inactiva
Jetstream England Limited	Reino Unido	Arrendamiento de infraestructura
Ta CZ Site S.R.O.	República Checa	Arrendamiento de infraestructura
Amov International Teleservices, S.A.S.	República Dominicana	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Compañía Dominicana de Telefonos, S.A.	República Dominicana	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Operaciones de Procesamiento de Información y Telefonía, S.A.S.	República Dominicana	Servicios administrativos, de gestión o apoyo,
Jetstream Ro SRL	Rumania	Arrendamiento de infraestructura
A1 Srbija d.o.o.	Serbia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Towers Infrastructure d.o.o.	Serbia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Akenes, S.A.	Suiza	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Switzerland GmbH	Suiza	Arrendamiento de infraestructura
Jetstream Tr Telekomunikasyon Hizmetleri Ve Ticaret Limited Sirketi	Turquía	Arrendamiento de infraestructura
Am Wireless Uruguay, S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Flymay, S.A.	Uruguay	Inactiva
Telstar, S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sitios Telecomunicaciones Uruguay S.A.	Uruguay	Inactiva

(2-5)

**América Móvil, S.A.B. de C.V.**

Aseguramiento limitado sobre información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Informe de Sustentabilidad 2023 correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2023

**Informe de Aseguramiento Limitado del Profesional Independiente sobre información seleccionada de sostenibilidad de América Móvil, S.A.B. de C.V.****Información Objeto del Encargo de Aseguramiento**

Hemos sido contratados por la Administración de América Móvil, S.A.B. de C.V. ("América Móvil" o "Entidad") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Informe de Sustentabilidad 2023 correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2023.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario incluyendo profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni otra información incluida en el Informe de Sustentabilidad 2023, ni otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios o videos.

**Criterios utilizados para la preparación de la información objeto del encargo de aseguramiento ("Criterio")**

La información seleccionada de sostenibilidad, incluida en el Anexo A, ha sido preparada y presentada de conformidad con los lineamientos de *Global Reporting Initiative* ("GRI").

**Responsabilidad de América Móvil en relación con la información seleccionada de sostenibilidad**

América Móvil es responsable de la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad de conformidad con GRI. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y ejecución de controles internos sobre la información relevante para la preparación de la información seleccionada que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

**Limitaciones inherentes del Encargo de Aseguramiento**

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera, la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada, la Entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

**Nuestra Independencia y Control de Calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y éticos del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el *International Ethics Standard Board for Accountants* (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra Firma aplica el *International Standard on Quality Management 1 (ISQM 1)* y mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables.

#### **Nuestra Responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información seleccionada de sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2023, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro compromiso de aseguramiento limitado de acuerdo con el *Estándar Internacional para Encargos de Aseguramiento ISAE (3000) Revisada, Encargos de Aseguramiento distintos de la auditoría o de la revisión de información financiera histórica (ISAE 3000)*, emitido por el *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*. Este estándar requiere la planeación y realización del compromiso para obtener la seguridad limitada acerca de si la información seleccionada está libre de errores materiales.

Un compromiso de aseguramiento limitado realizado de acuerdo con *ISAE 3000* implica evaluar la idoneidad en las circunstancias del uso de América Móvil de las metodologías de conformidad con *GRI*, como base para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad, evaluando los riesgos de error material de la información ya sea debido a fraude o error, respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias, y evaluando la presentación general de la información seleccionada de sostenibilidad. Un compromiso de aseguramiento limitado tiene un alcance sustancialmente menor que un compromiso de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluida la comprensión del control interno, y los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación, y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, durante la ejecución de los procedimientos descritos arriba, hemos:

- Realizado indagaciones a través de las cuales obtuvimos una comprensión de las políticas internas de la Entidad relacionadas a la información seleccionada de sostenibilidad.
- Realizado indagaciones a través de las cuales obtuvimos una comprensión del entorno de control y los sistemas de información de América Móvil relevantes para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad; sin embargo, no evaluamos el diseño de actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- Evaluado si los métodos de América Móvil para determinar estimaciones son apropiados y se han aplicado consistentemente en la preparación de la información seleccionada.
- Ejecutado pruebas sustantivas sobre la información objeto de este informe y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado, e informado adecuadamente a través de los siguientes procedimientos:
  - Inspección;
  - Observación;
  - Confirmación;
  - Recálculos.
- Comparación de los contenidos presentados por la Administración con lo establecido en la sección de *criterio* de este informe.

Los procedimientos realizados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad y son menores en extensión que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un compromiso de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de aseguramiento razonable sobre si la información seleccionada de América Móvil se ha preparado, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los lineamientos de *GRI*.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

#### **Conclusión Aseguramiento Limitado**

Con base en los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, nada nos ha llamado la atención que nos lleve a pensar que la información seleccionada de sostenibilidad, por el año terminado el 31 de diciembre de 2023, no ha sido preparada, en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de *criterio* de este informe.

#### **Restricción del uso y distribución**

Nuestro informe se emite exclusivamente para la Administración de América Móvil, S.A.B. de C.V., de conformidad con los términos de nuestra carta compromiso y, no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.  
Afiliada a una firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited

C.P.C. David Alejandro Solano Zúñiga  
Ciudad de México, México  
30 de mayo del 2024

Anexo A

A continuación, se detallan los indicadores GRI bajo el alcance del compromiso de aseguramiento limitado definidos por la Administración de América Móvil.

Indicadores GRI	Métricas
302-1 – Consumo de energía dentro de la organización	<b>México:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasolina: <b>370,162 MWh</b></li> <li>Gas LP: <b>2,767 MWh</b></li> <li>Gas natural: <b>18,389 MWh</b></li> <li>Diésel: <b>63,369 MWh</b></li> <li>Energía eléctrica: <b>2,329,173 MWh</b></li> </ul>
	<b>Brasil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasolina: <b>59,293 MWh</b></li> <li>Diésel: <b>35,578 MWh</b></li> <li>Etanol: <b>24,587 MWh</b></li> <li>Energía eléctrica: <b>1,535,194 MWh</b></li> </ul>
	<b>Colombia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasolina: <b>6,457 MWh</b></li> <li>Diésel: <b>117,506 MWh</b></li> <li>Energía eléctrica: <b>591,081 MWh</b></li> </ul>
	<b>Cono Sur:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasolina: <b>799 MWh</b></li> <li>Biodiésel: <b>321 MWh</b></li> <li>Gas natural: <b>251 MWh</b></li> <li>Diésel: <b>15,701 MWh</b></li> <li>Energía eléctrica: <b>299,972 MWh</b></li> </ul>
	<b>Región Andina:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasolina: <b>6,270 MWh</b></li> <li>Diésel: <b>22,665 MWh</b></li> <li>Energía eléctrica: <b>351,918 MWh</b></li> </ul>
	<b>América Central:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasolina: <b>15,612 MWh</b></li> <li>Diésel: <b>77,513 MWh</b></li> <li>Butano: <b>5 MWh</b></li> <li>Energía eléctrica: <b>416,708 MWh</b></li> </ul>
	<b>Caribe:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasolina: <b>24,798 MWh</b></li> <li>Diésel: <b>91,297 MWh</b></li> <li>Gas LP: <b>456 MWh</b></li> <li>Energía eléctrica: <b>272,684 MWh</b></li> </ul>

	<b>Europa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Combustible estacionario: <b>19,754 MWh</b></li> <li>Combustible móvil: <b>65,785 MWh</b></li> <li>Energía eléctrica: <b>875,025 MWh</b></li> </ul> <p>Consumo total de combustible: <b>1,039,333 MWh</b> Consumo total de electricidad: <b>6,671,755 MWh</b></p>
305-1 – Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Emisiones de <b>328,621 tCO2e</b> procedentes del consumo de combustibles. <ul style="list-style-type: none"> <li>México: <b>129,986 tCO2e</b></li> <li>Brasil*: <b>39,095 tCO2e</b></li> <li>Colombia: <b>52,247 tCO2e</b></li> <li>Cono Sur*: <b>6,490 tCO2e</b></li> <li>Región Andina*: <b>14,196 tCO2e</b></li> <li>América Central: <b>27,848 tCO2e</b></li> <li>Caribe*: <b>37,795 tCO2e</b></li> <li>Europa: <b>20,964 tCO2e</b></li> </ul>
305-2 – Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	Emisiones de <b>1,398,244 tCO2e</b> procedentes del consumo de energía. <ul style="list-style-type: none"> <li>México: <b>851,811 tCO2e</b></li> <li>Brasil*: <b>65,669 tCO2e</b></li> <li>Colombia: <b>18,146 tCO2e</b></li> <li>Cono Sur*: <b>69,734 tCO2e</b></li> <li>Región Andina*: <b>45,423 tCO2e</b></li> <li>América Central: <b>81,974 tCO2e</b></li> <li>Caribe*: <b>168,481 tCO2e</b></li> <li>Europa: <b>97,006 tCO2e</b></li> </ul> <p>*Para Brasil, República Dominicana, Ecuador, Perú, y Argentina, el punto de referencia se recalculó con factores basados en el mercado de la Agencia Internacional de Energía. Para Puerto Rico, el punto de referencia se recalculó con factores E-grid.</p>
305-5 – Reducción de las emisiones de GEI* * El aseguramiento limitado solo considera la reducción de las emisiones de GEI del Alcance 1 y el Alcance 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción equivalente de <b>459,017 tCO2e</b> de emisiones.</li> <li><b>21%</b> de reducción comparada con el año base (2019*).</li> </ul> <p>*El año base no está incluido en el alcance de aseguramiento limitado.</p>
306-4 – Residuos no destinados a eliminación*  *El aseguramiento limitado no considera los residuos generados por las actividades administrativas de los empleados.	<b>México:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: <b>3,760 ton</b></li> <li>Reutilización: <b>10 ton</b></li> </ul> <b>Brasil:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: <b>2,871 ton</b></li> <li>Reutilización: <b>8 ton</b></li> <li>Recuperación energética: <b>227 ton</b></li> </ul> <b>Colombia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: <b>1,602 ton</b></li> </ul> <b>Cono Sur:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: <b>823 ton</b></li> </ul>

	<p><b>Región Andina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: <b>449 ton</b></li> </ul> <p><b>América Central:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: <b>1,292 ton</b></li> </ul> <p><b>Caribe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: <b>2,225 ton</b></li> </ul> <p><b>Europa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje: <b>2,870 ton</b></li> <li>Recuperación energética: <b>908 ton</b></li> </ul>
<p>306-5 – Residuos destinados a eliminación*</p> <p>* El aseguramiento no considera los residuos generados por las actividades administrativas de los empleados.</p>	<p><b>México:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertedero: <b>378 ton</b></li> </ul> <p><b>Colombia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertedero: <b>616 ton</b></li> </ul> <p><b>Cono Sur:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertedero: <b>3,136 ton</b></li> </ul> <p><b>Región Andina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertedero: <b>105 ton</b></li> </ul> <p><b>Europa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertedero: <b>764 ton</b></li> </ul>
<p>403-1 - Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo*</p> <p>*El alcance de este indicador se limitó a las subsidiarias que cuentan con certificación ISO 45001.</p>	<p><b>21</b> subsidiarias cuentan con la certificación ISO 45001</p>
<p>405-1 - Diversidad de órganos de gobierno y empleados*</p> <p>*El alcance de este indicador se limitó al porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración.</p>	<p><b>3</b> mujeres son miembros del Consejo de Administración, representando el <b>21%</b></p>
<p>405-2 – Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres*</p> <p>*El alcance de este indicador se limitó a las operaciones de Claro (Brasil), Claro (Colombia) y Telcel (México).</p>	<p><b>Claro (Brasil):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ratio del salario base mensual de mujeres y de hombres en puestos ejecutivos de <b>0.65</b></li> <li>Ratio del salario base mensual de mujeres y de hombres en puestos directivos de <b>1.04</b></li> <li>Ratio del salario base y la remuneración mensual de mujeres y de hombres en puestos no directivos de <b>0.68</b></li> <li>Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres y de hombres en puestos ejecutivos de <b>0.63</b></li> <li>Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres y de hombres en puestos directivos de <b>1.06</b></li> <li>Ratio del salario base anual más incentivos de</li> </ul>

	<p>mujeres y de hombres en puestos no directivos de <b>0.71</b></p> <p><b>Claro (Colombia):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ratio del salario base mensual de mujeres y de hombres en puestos ejecutivos de <b>0.64</b></li> <li>Ratio del salario base mensual de mujeres y de hombres en puestos directivos de <b>0.89</b></li> <li>Ratio del salario base y la remuneración mensual de mujeres y de hombres en puestos no directivos de <b>0.79</b></li> <li>Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres y de hombres en puestos ejecutivos de <b>0.61</b></li> <li>Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres y de hombres en puestos directivos de <b>0.91</b></li> <li>Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres y de hombres en puestos no directivos de <b>0.87</b></li> </ul> <p><b>Telcel (México):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ratio del salario base mensual de mujeres y de hombres en puestos ejecutivos de <b>0.78</b></li> <li>Ratio del salario base mensual de mujeres y de hombres en puestos directivos de <b>0.97</b></li> <li>Ratio del salario base y la remuneración mensual de mujeres y de hombres en puestos no directivos de <b>0.88</b></li> <li>Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres y de hombres en puestos ejecutivos de <b>0.76</b></li> <li>Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres y de hombres en puestos directivos de <b>0.99</b></li> </ul> <p>Ratio del salario base anual más incentivos de mujeres y de hombres en puestos no directivos de <b>0.88</b></p>
<p>418-1 – Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente*</p> <p>*El alcance de este indicador se limitó al número de incidentes de ciberseguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>0</b> incidentes de seguridad de la información registrados durante 2023</li> <li><b>0</b> sanciones o repercusiones recibidas de organismos regulatorios con respecto a violaciones de privacidad de datos de clientes.</li> </ul>

\*\*\*\*\*

AMX  
SUSTENTABILIDAD  
Hacer posible un mundo mejor